

**PENGARUH SOSIALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA PEKANBARU**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH:

**NAMA : TANTRI SAPUTRO
NOMOR MAHASISWA : 207121001
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

**PENGARUH SOSIALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB PADA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA PEKANBARU**

TESIS

Oleh

Tantri Saputro

NPM: 207121001

TIM PENGUJI

Ketua

Prof. Dr. Hj. Sri Indrastuti S, MM

Sekretaris

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

Anggota I

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

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau

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

**PENGARUH SOSIALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB PADA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA PEKANBARU**

TESIS

NAMA : TANTRI SAPUTRO

NPM : 207121001

Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I
Pekanbaru, _____

Prof. Dr. Hj. Sri Indrastuti S, MM

Pembimbing II
Pekanbaru, 24 Maret 2022

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi peserta ujian komprehensif Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TANTRI SAPUTRO
NPM : 207121001
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Penelitian : Pengaruh Sosialisasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

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

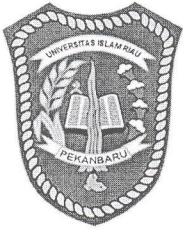
1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah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

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

Pekanbaru, Maret 2022
Pembuat Pernyataan



TANTRI SAPUTRO



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 074/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **TANTRI SAPUTRO**

NPM : **207121001**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah ,(tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 18 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

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

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu Administrasi

Pekanbaru, 18 Maret 2022
Staf Pemeriksa

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

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 18-Mar-2022 08:45 WIB
ID: 1786764563
Word Count: 23486
Submitted: 1

Similarity Index

28%

Similarity by Source

Internet Sources:	22%
Publications:	11%
Student Papers:	7%

PENGARUH SOSIALISASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PBB PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
PEKANBARU By Tantri Saputro

9% match (Internet from 29-Jul-2012)

<http://jmtlawhouse.com/referensi-hukum-indonesia/111-undang-undang/1946-undang-undang-republik-indonesia-nomor-28-tahun-2009-tentang-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah.html>

2% match (student papers from 03-Mar-2021)

Submitted to Universitas Lancang Kuning on 2021-03-03

2% match (publications)

Weny Putri, Feby Astrid Kesaulya, Khairunnisa Khairunnisa, "Pengaruh Penyesuaian Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Terhadap Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Palembang", *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2020

1% match (publications)

Novira Sartika, Karina Krisnanda, "Penerapan Kebijakan Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Sebagai Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Bengkalis", *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 2020

1% match (Internet from 14-Nov-2018)

<http://repository.unimus.ac.id/620/4/BAB%202.pdf>

1% match (Internet from 11-Nov-2010)

http://samarinda.bpk.go.id/wp-content/uploads/peraturan/Perda_PPU_web/Perda_PPU_2008/Perda_PPU_No_09_2008_ORGANISASI_DAN_TATA_KERJA_SETDA_DAN_SETWAN

1% match (publications)

Ramadhan S.S Manafe, Aaron M. A. Simanjuntak, Hastutie Noor Andrianti, "PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN, OMSET, PEMERIKSAAN, SANKSI, RELASI SOSIAL, DAN PERSAINGAN USAHA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN", *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN DAERAH*, 2020

1% match (<http://repository.upp.ac.id/1134/2/BAB%201%202%203.pdf>)

<http://repository.upp.ac.id/1134/2/BAB%201%202%203.pdf>

1% match (https://repository.usd.ac.id/30995/2/142114173_full.pdf)

https://repository.usd.ac.id/30995/2/142114173_full.pdf

1% match (Internet from 02-Jul-2013)

<http://lib.uin-malang.ac.id/appendix/07130085%5B1%5D-umi-mufidatul-laili.pdf>

1% match (Internet from 23-Jul-2013)

http://www.probolinggakab.go.id/newest/index.php?option=com_content&view=article&id=156&Itemid=143

1% match (Internet from 25-Oct-2010)

<http://www.djpp.depukumham.go.id/files/Id/2008/acehBireuen4-2008.pdf>

1% match (publications)

INDRAHAEMI UMAR GAZALI, ABDUL RAHMAN MUS, Andi Nirwana Nur, "PENGARUH EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PEMBERIAN INSENTIF PAJAK PEMBEBASAN DENDA ATAS TUNGGAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHANWAJIB PAJAK PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH SULAWESI SELATAN SEBELUM DAN SESUDAH PEMBERIAN INSENTIF PAJAK", *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi STIE Wira Bhakti Makassar Internasional*, 2020

1% match (publications)

Arnoldus Christo Novrianto, Nurul Aisyah Rachmawati, "THE EFFECT OF INCOME LEVEL, KNOWLEDGE, TAXPAYER AWARENESS AND TAX OFFICER SERVICES ON COMPLIANCE WITH PAYING LAND AND BUILDING TAXES IN PASAR REBO SUBDISTRICT, EAST JAKARTA", *ACCURALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 2021

1% match (Internet from 08-Aug-2021)

<https://dspace.uil.ac.id/bitstream/handle/123456789/31366/17312340%20Desty%20Haerina.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet from 17-Jan-2021)

<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/aktsar/article/download/5222/3294>

1% match (Internet from 28-Jun-2018)

<https://media.neliti.com/media/publications/183305-ID-analisis-kualitas-pelayanan-konsumen-ben.pdf>

1% match (student papers from 27-Feb-2013)

Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta on 2013-02-27

1% match (Internet from 11-May-2021)

<http://lib.unnes.ac.id/41795/1/7211415180.pdf>

1% match (Internet from 17-May-2021)

http://repository.unsri.ac.id/15439/1/RAMA_62201_01121003110_%200006067202_01.front_ref.pdf

1% match (Internet from 23-Jul-2019)

<http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/tekun/article/download/330/280>

1% match (Internet from 10-May-2019)

<https://zh.scribd.com/doc/154459702/Analisis-Faktor-faktor-Word-of-Mouth>

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 181/KPTS/PPs-UIR/2021

TENTANG

**PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Prof. Dr. Hj. Sri Indrastuti S, MM	Guru Besar	Pembimbing I
2	Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **TANTRI SAPUTRO**

N P M : **207121001**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Judul Tesis : **"PENGARUH SOSIALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU".**

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

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 16 Maret 2021

Direktur,

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

Tembusan disampaikan Kepada :

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

PENGARUH SOSIALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

TANTRI SAPUTRO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Indonesia sebagai negara berkembang selalu melakukan pembangunan disegala sektor, hal ini dilakukan demi terciptanya masyarakat yang sejahtera. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, penegakan hukum yang adil serta memelihara keamanan dan ketertiban, negara membutuhkan biaya yang tentunya tidak sedikit. Upaya untuk memenuhi hal tersebut salah satunya dengan penerimaan negara yang berfungsi untuk memenuhi kepentingan negara guna menciptakan pertumbuhan ekonomi. Pajak merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan dibidang keuangan pendapatan yang menjadi kewenangan daerah, salah satu dasar penerimaan pajak sesuai target adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik, sehingga sosialisasi adalah salah satu cara penyampaian pesan atau informasi kepada seluruh masyarakat wajib pajak tentang apa itu pajak dan manfaat pajak. Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang dipersepsikan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen atau dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi yang dirasakannya, atas pelayanan yang mereka terima. Jenis penelitian yang dilakukan adalah teknik kuantitatif. Penyusunan tesis ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan aplikasi program AMOS 21. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB yang terdaftar di 3 Kecamatan Kota Pekanbaru yaitu Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Senapelan. Hasil penelitian secara parsial maupun simultan menunjukkan bahwa sosialisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: *Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak*

**THE EFFECT OF SOCIALIZATION AND QUALITY OF
SERVICES ON LAND AND BUILDING TAXPAYER
COMPLIANCE IN REGIONAL REVENUES AGENCY
PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

SAPUTRO TANTRI

This study aims to determine the effect of socialization and service quality on land and building taxpayer compliance at the Pekanbaru City Revenue Agency. Indonesia as a developing country always carries out development in all sectors, this is done for the sake of creating a prosperous society. To provide services to the community, enforce fair laws and maintain security and order, the state requires no small amount of money. One of the efforts to fulfill this is with state revenue which serves to fulfill the interests of the state in order to create economic growth. Tax is a supporting element of government affairs in the field of income finance which is the authority of the region, one of the bases for tax revenue according to the target is taxpayer compliance. Taxpayer compliance is a condition in which the Taxpayer fulfills his tax obligations and exercises his taxation rights. Tax socialization is an effort made to provide knowledge to the public and especially taxpayers so that they know about everything about taxation well, so that socialization is one way of delivering messages or information to the entire taxpayer community about what taxes are and the benefits of taxes. the comparison between the service perceived by consumers and the quality of service expected by consumers or can be defined as how far the difference between the expectations or desires of consumers and their perceived perceptions of the services they receive. The type of research conducted is quantitative technique. The preparation of this thesis uses SEM (Structural Equation Modeling) with the application of the AMOS 21 program. The sample in this study were PBB taxpayers registered in 3 Districts of Pekanbaru City, namely Pekanbaru City District, Marpoyan Damai District, Senapelan District. The results of the study partially or simultaneously show that socialization and service quality have a positive effect on PBB taxpayer compliance at the Pekanbaru City Regional Revenue Agency.

Keywords: Socialization, Service Quality, Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Tesis ini dapat penulis selesaikan. Tesis yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru” ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister strata dua.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada pasca sarjana Universitas Islam Riau yang beliau pimpin.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Indrastuti S, MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
5. Ibu Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Adminsitasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.

8. Seluruh Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang bersedia membantu penulis dalam menyediakan data demi kelancaran penyelesaian Tesis ini.
9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Senior dan Junior yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
10. Orang tua, Saudara/i, Istri dan Anak karena telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril dan materil kepada saya untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
11. Seluruh Wajib Pajak Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang telah bersedia menjadi sampel dalam penelitian ini dan membantu penulis dalam menjawab kuesioner yang telah diberikan.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik Beliau semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, aamiin.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru,

2022

Penulis,

TANTRI SAPUTRO

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	10
1.3 TUJUAN PENELITIAN	11
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	11
BAB II	13
TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 LANDASAN TEORI	13
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	13
2.1.2 Sosialisasi Perpajakan.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15

2.1.4	Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.5	Pajak Daerah dan Retribusi	18
2.2	KERANGKA PEMIKIRAN	43
2.3	HIPOTESIS	44
2.3.1	Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	44
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak....	45
2.3.3	Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
2.4	PENELITIAN TERDAHULU	46
2.5	KONSEP OPERASIONAL	50
2.6	OPERASIONALISASI VARIABEL	51
2.6.1	Sosialisasi	51
2.6.2	Kualitas Pelayanan	51
2.6.3	Kepatuhan Wajib Pajak	53
BAB III		58
METODE PENELITIAN		58
3.1	TIPE/ JENIS PENELITIAN	58
3.2	LOKASI PENELITIAN	58
3.3	POPULASI DAN SAMPEL	59
3.4	TEKNIK PENARIKAN SAMPEL	59
3.5	JENIS DAN SUMBER DATA	61

3.5.1	Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	62
3.5.2	Membuat Path Diagram.....	62
3.5.3	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	62
3.5.4	Memilih Matriks Input dan Estimasi Model.....	63
3.5.5	Menilai Identifikasi Model Struktural	63
3.5.6	Menilai Kriteria Goodness of Fit.....	64
3.5.7	Interpretasi dan Modifikasi Model	64
3.6	HASIL Uji COBA 30 ANGKET.....	65
BAB IV		69
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....		69
4.1	SEJARAH RINGKAS	69
4.2	VISI DAN MISI.....	71
4.3	STRUKTUR ORGANISASI	73
4.4	FUNGSI DAN TUGAS ORGANISASI.....	73
BAB V.....		110
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		110
5.1	HASIL PENELITIAN.....	110
5.1.1	Identitas Responden	110
5.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	113
5.1.3	Hasil Analisis Data	118

5.2	PEMBAHASAN	128
5.2.1	Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	128
5.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	131
5.2.3	Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	135
BAB VI		139
KESIMPULAN DAN SARAN		139
6.1	KESIMPULAN	139
6.2	SARAN	139
DAFTAR PUSTAKA		141

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Realisasi PBB dan Tunggakan PBB Tahun 2018-2020	9
2.1 Penelitian Terdahulu	46
2.2 Operasionalisasi Variabel.....	54
3.1 Populasi dan Sampel	61
3.2 Goodness of Fit Index	64
3.3 Jawaban 30 Kuesioner.....	65
3.4 Correlations Sosialisasi	65
3.5 Correlations Kualitas Pelayanan	66
3.6 Correlations Kepatuhan Wajib Pajak	66
3.7 Reliability Sosialisasi	67
3.8 Reliability Kualitas Pelayanan	67
3.9 Correlations Kepatuhan Wajib Pajak	67
3.10 Interpretasi.....	68
5.1 Karakteristik Responden	110
5.2 Interval Rata-Rata Tanggapanan Terhadap Variabel Penelitian.....	113
5.3 Tanggapanan Responden Terhadap Variabel Sosialisasi.....	114
5.4 Tanggapanan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	115

5.5	Tanggapanan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak...	117
5.6	Hasil Pengujian Kelayakan Structural Equation Model.....	122
5.7	Hasil Pengujian Normalitas Data	123
5.8	Hasil Pengujian Mahalanobis Distance.....	123
5.9	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	124
5.10	Hasil Pengujian Determinasi.....	125
5.11	Hasil Pengujian Hipotesis	127



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 SDT Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	7
1.2 Aplikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	8
4.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	73
5.1 Faktor Konfirmatori Konstruk Sosialisasi	119
5.2 Faktor Konfirmatori Konstruk Kualitas Pelayanan.....	120
5.3 Faktor Konfirmatori Konstruk Kepatuhan Wajib Pajak	120
5.4 Hasil Pengujian <i>Structural Equation Model</i>	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian	144
2 Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	148
3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	149
4 Data Penelitian	152
5 Hasil Pengujian Data.....	157
6 Foto Penyebaran Kuesioner Penelitian	168

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai negara non industri pada umumnya melakukan perbaikan di segala bidang, hal ini dilakukan untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Untuk menawarkan jenis bantuan ke daerah setempat, menerapkan peraturan yang adil dan menjaga keamanan dan permintaan, negara tidak memerlukan jumlah uang tunai yang sederhana. Salah satu upaya untuk memenuhinya adalah dengan pendapatan negara yang secara efektif memenuhi kepentingan negara untuk melakukan pembangunan keuangan. Badan publik dan Dewan Perwakilan Rakyat menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang di dalamnya terdapat tiga prinsip penerimaan negara yaitu migas, pajak dan bukan pajak. Mengingat ketiga sumber pendapatan negara tersebut, maka pajak merupakan pendapatan utama negara yang mendasar dalam menyusun rencana belanja negara (Ananda dkk, 2015).

Pajak merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan pendapatan yang menjadi kewenangan daerah. Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud menyelenggarakan fungsi yaitu penyusunan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah, pelaksanaan tugas dukungan teknis dibidang pendapatan daerah, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pendapatan daerah, pembinaan teknis penyelenggaraan

fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang pendapatan daerah, pelaksanaan administrasi badan pendapatan daerah dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota/ Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Dalam Pasal 77 UU Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

- (1) Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah 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.
- (2) Termasuk dalam pengertian Bangunan adalah:
 - a. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks Bangunan tersebut;
 - b. Jalan tol;
 - c. Kolam renang;
 - d. Pagar mewah;
 - e. Tempat olahraga;
 - f. Galangan kapal, dermaga;
 - g. Taman mewah;
 - h. Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak;
 - i. Menara.

(3) Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah objek pajak yang:

- a. Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan;
- b. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan;
- c. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu;
- d. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak;
- e. Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik;
- f. Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

(4) Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak ditetapkan paling rendah sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap Wajib Pajak.

(5) Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Dalam Pasal 78 UU Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

(1) Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas

Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan.

- (2) Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan.

Dalam Pasal 79 UU Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

- (1) Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah NJOP.
- (2) Besarnya NJOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun, kecuali untuk objek pajak tertentu dapat ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya.
- (3) Penetapan besarnya NJOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Kepala Daerah.

Dalam Pasal 80 UU Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

- (1) Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% (nol koma tiga persen).
- (2) Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Dalam Pasal 81 UU Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

Besaran pokok Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 79 ayat (3) setelah dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (5).

Dalam Pasal 82 UU Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

- (1) Tahun Pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun kalender.
- (2) Saat yang menentukan pajak yang terutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari.
- (3) Tempat pajak yang terutang adalah di wilayah daerah yang meliputi letak objek pajak.

Dalam Pasal 83 UU Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

- (1) Pendataan dilakukan dengan menggunakan SPOP.
- (2) SPOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada Kepala Daerah yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak.

Dalam Pasal 84 UU Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:

- (1) Berdasarkan SPOP, Kepala Daerah menerbitkan SPPT.
- (2) Kepala Daerah dapat mengeluarkan SKPD dalam hal-hal sebagai berikut:
 - a. SPOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 83 ayat (2) tidak disampaikan dan setelah Wajib Pajak ditegur secara tertulis oleh Kepala Daerah sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran;

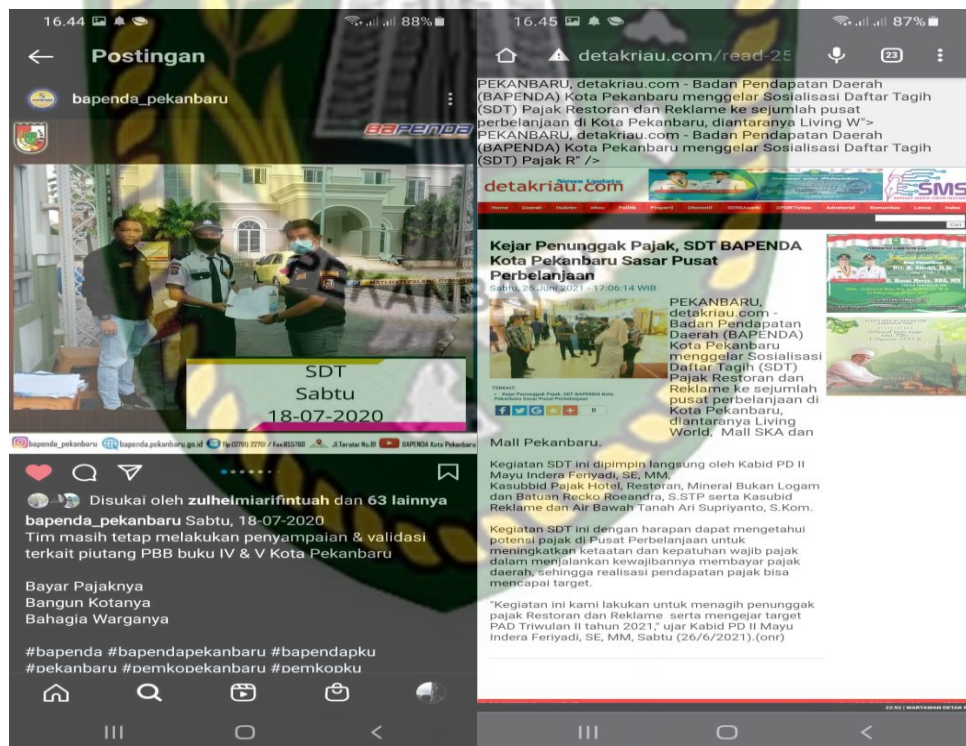
- b. Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP yang disampaikan oleh Wajib Pajak.

Sehingga pajak pungutan negara yang tidak memberikan balas jasa secara langsung, sifatnya mengikat dan dapat dipaksakan, yang digunakan untuk kemakmuran rakyat dimana pajak memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi *budgetair* yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran rutin maupun pembangunan negara dan fungsi *reguleren* yang digunakan untuk mengatur kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Salah satu dasar penerimaan pajak sesuai target adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan wajib pajak yang baik akan dapat dilihat dari keteraturannya dalam menyetorkan pajak, dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak diharapkan wajib pajak berusaha untuk memenuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya (Wardani dan Erma, 2018).

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas dan khususnya masyarakat dengan tujuan agar mereka mengetahui segala hal yang berkaitan dengan pemungutan pajak, baik pedoman maupun sistem pengeluaran melalui strategi yang tepat menurut Rimawati (2013) dalam Burhan (2015), sehingga sosialisasi adalah salah satu cara penyampaian pesan atau informasi kepada seluruh masyarakat wajib pajak tentang apa itu pajak dan

manfaat pajak. Setelah sosialisasi dilaksanakan maka wajib pajak yang belum terdaftar bisa mendaftarkan diri dengan membawa kelengkapan berkas dibagian pelayanan pajak. Petugas pelayanan akan melayani wajib pajak dalam mendaftarkan dan mendata wajib pajak hingga proses akhir, setelah itu apabila terdapat wajib pajak yang belum membayar atau melakukan penunggakan maka petugas pajak akan melakukan tagih kepada wajib pajak tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga wajib pajak bisa terhindar dari besarnya sanksi pajak dan menjadikan mereka sebagai wajib pajak yang patuh. Dibuktikan dengan gambar berikut:

Gambar 1.1 SDT Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

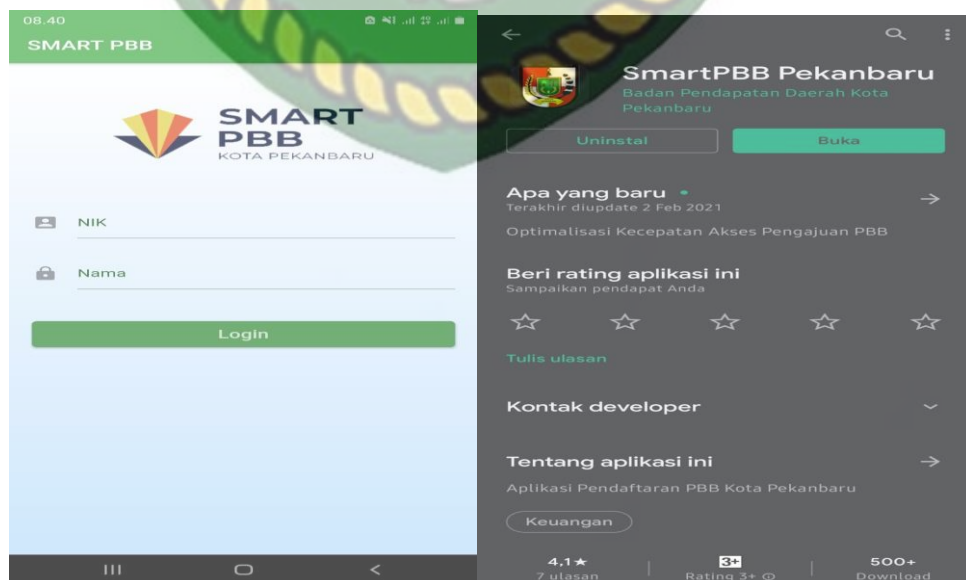


Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (2021)

Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dengan cara melakukan SDT. SDT adalah Sosialisasi Daftar Tagih dengan cara petugas mendatangi wajib pajak atau petugas

melakukan turlap (turun lapangan) kerumah ataupun ke alamat wajib pajak atau objek pajak dimana objek pajak atau wajib pajak yang belum terdaftar. Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru juga sudah melakukan inovasi dengan membuat aplikasi Smart PBB dengan aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk melakukan pendaftaran PBB ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sehingga kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru telah memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, *et al* (1990) mencirikan kualitas pelayanan sebagai pemeriksaan antara bantuan yang dilihat pembeli dan kualitas bantuan yang diharapkan pembeli. Kualitas administrasi, seperti yang dilihat oleh pembeli, dapat dicirikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara asumsi atau keinginan pelanggan dan kesan nyata mereka terhadap administrasi yang mereka dapatkan. Berikut ini adalah contoh aplikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru:

Gambar 1.2 Aplikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (2021)

Untuk membangun kepatuhan kesadaran wajib pajak, Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang berada di Kota Pekanbaru, dimana terdapat 11 pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Peneliti ingin meneliti disalah satu jenis pajak daerah yaitu pajak bumi dan bangunan, ini dikarenakan pajak PBB merupakan penyumbang pendapatan asli daerah yang paling besar dan merupakan pajak yang memiliki wajib pajak terbanyak, dimana dengan banyaknya jumlah wajib pajak pertahunnya akan menambah pendapatan asli daerah bagi daerah Kota Pekanbaru. Tetapi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru juga mencatat adanya tunggakan yang cukup besar untuk pajak PBB. Berikut adalah tabel realisasi PBB dan tunggakan PBB selama 3 tahun terakhir (2018-2020) di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru:

Tabel 1.1 Realisasi PBB dan Tunggakan PBB Tahun 2018 – 2020

NO	TAHUN	REALISASI PBB	TUNGGAKAN PBB	PERSENTASE (%)
1	2018	Rp. 66.207.610.973	Rp. 66.109.312.221	99,85 %
2	2019	Rp. 132.709.013.913	Rp. 132.587.343.342	99,90%
3	2020	Rp. 115.007.706.893	Rp. 114.713.568.805	99,74%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (2021)

Maka dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti variabel-variabel tersebut yaitu kepatuhan wajib pajak, sosialisasi dan kualitas pelayanan, dimana Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sudah

berupaya untuk SDT PBB dan membuat aplikasi pembayaran PBB seperti Smart PBB. Akankah upaya-upaya tersebut membantu dalam kepatuhan wajib pajak PBB yang berada di Kota Pekanbaru. Yang menjadi kriteria populasi dan sample pada penelitian ini adalah Wajib Pajak buku 4 dan 5. Berikut penjelasan mengenai buku 4 dan 5:

1. Buku 1 dari Rp. 0 – Rp. 100.000
2. Buku 2 dari Rp. 100.000 – Rp. 500.000
3. Buku 3 dari Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
4. Buku 4 dari Rp. 1.000.000 – Rp. 5000.000
5. Buku 5 dari Rp. 5.000.000 keatas

Sehingga berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin meneliti tesis yang berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru?

3. Bagaimana pengaruh sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
3. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi pembaca maupun bagi penulis sendiri. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan. Semoga penelitian ini mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Dengan adanya penelitian ini, semoga petugas pajak diharapkan dapat menentukan kebijakan berkaitan dengan signifikan atau tidaknya pengaruh dari

sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Hal ini demi tercapainya pendapatan asli daerah sesuai dengan yang diharapkan khususnya dari wajib pajak PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak petugas pajak untuk mengetahui sejauh mana dari sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru serta bagi para pendidik diharapkan dapat mengembangkan konsep pengetahuan pajak kepada mahasiswa agar kita bersama-sama mengetahui seberapa pentingnya pajak bagi kita, negara dan masyarakat.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Burhan (2015) menjelaskan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yaitu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang timbul karena adanya keinginan untuk berperilaku. Sedangkan timbulnya keinginan untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu: (1) *Behavior Beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, (2) *Normative Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut, (3) *Control Beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Theory of Planned Behavior dapat diterapkan untuk memahami cara berperilaku patuh warga negara dalam memenuhi komitmen penilaian mereka. Inspirasi dari dalam diri warga dapat diperluas dengan sosialisasi pemungutan pajak untuk membangun informasi pada warga. Sanksi pungutan yang dipaksakan juga dapat membuat warga ragu-ragu untuk mengabaikan pedoman pungutan, guna meningkatkan konsistensi warga dalam memenuhi komitmennya sebagai warga negara (Burhan, 2015).

2.1.2 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan langkah yang dilakukan agar memberikan suatu ilmu kepada rakyat dan terpenting wajib pajak agar mengetahui tentang semua pengetahuan mengenai perpajakan baik peraturan ataupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat menurut Rimawati (2013) dalam Burhan (2015).

Latihan sosialisasi atau konsultasi biaya harus dilakukan dengan dua cara (Toly dan Herryanto, 2012), lebih spesifiknya, sosialisasi langsung dan sosialisasi bundaran. Sosialisasi langsung merupakan gerakan sosialisasi penilaian dengan menjalin kerjasama langsung dengan warga atau warga yang akan datang. Sementara sosialisasi backhanded merupakan gerakan sosialisasi kewajiban kepada masyarakat pada umumnya yang hampir tidak ada kerjasama dengan anggota, baik dengan media elektronik maupun media cetak (dalam Burhan, 2015).

Jenis sosialisasi pengeluaran harus dimungkinkan melalui nasihat. Latihan-latihan pemekaran dan administrasi tugas berperan penting dalam upaya memadukan beban sebagai ciri keberadaan negara dan negara. Latihan bimbingan biaya memainkan peran utama dalam kemajuan sosialisasi biaya kepada semua warga negara. Sosialisasi yang diberikan kepada daerah diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada daerah tentang pentingnya membayar retribusi sesuai dengan Winerungan (2013) dalam Burhan (2015).

Bentuk-bentuk sosialisasi antara lain: mengadakan penyuluhan-penyuluhan tentang perpajakan, mengadakan seminar-seminar di berbagai

profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta, memasang spanduk yang bertemakan pajak, memasang iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi dan lain-lainnya. Aspek yang akan diperoleh dari penyampaian informasi perpajakan yang dilakukan pemerintah akan sangat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak: waktu, media yang digunakan, bentuk sosialisasi, informasi yang disampaikan, tujuan dan manfaat sosialisasi dan pengetahuan wajib pajak (Riyanti, 2013).

Sosialisasi penetapan pajak yang terkonsentrasi sebenarnya ingin membangun bagaimana warga memaknai komitmen membayar retribusi sebagai salah satu bentuk kerjasama publik dalam mengumpulkan aset untuk mendukung pembiayaan pemerintah dan turn of event publik (Kurniawan (2014). Dengan adanya sosialisasi kewajiban akan meningkat. perhatian warga untuk menyelesaikan beban dan menyetujui pedoman tarif. Sosialisasi ini membuat individu tanpa henti mendapatkan keuntungan meliputi penilaian dan persetujuan jika mereka tidak memenuhi tuntutan. Akibatnya sosialisasi tarif ini dapat berdampak pada peningkatan jumlah warga dan dapat konsistensi yang cepat dari warga sehingga derajat konsistensi warga secara alami akan meningkat juga pendapatan bea negara akan terbangun (Winerungan, 2013) dalam Boediono *et al* (2018).

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Dalam menghadapi konsumen dalam pelayanan perpajakan, pemerintah perlu menerapkan berbagai strategi guna memikat wajib pajak ataupun mempertahankan wajib pajak agar mereka tetap loyal dalam

membayarkan pajaknya. Wajib pajak akan merasa puas ketika harapan mereka saat melakukan transaksi di kantor perpajakan terpenuhi atau bahkan dilebihkan dimana kemudian wajib pajak akan mematuhi kewajiban yang akan mereka bayarkan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan diberikan oleh produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Dalam Undang - Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 1 dijelaskan bahwa: “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 penyelenggaraan pelayanan publik.”

Parasuraman, *et al* (1990) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang dipersepsikan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan, sebagaimana yang dipersepsikan oleh konsumen, dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh

perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi yang dirasakannya, atas pelayanan yang mereka terima.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam pajak aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan Kiryanto (2000) dalam Burhan (2015).

Hartoyo (2010) dalam Burhan (2015) mengemukakan bahwa prinsip pajak yang diterima secara luas memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Ismawan juga menyebutkan bahwa kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Jatmiko (2006) dalam Burhan (2015) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak diidentifikasi sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak

yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan wajib pajak timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi.

Menurut Nurmatun (2003: 148) “Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakannya”. Menurut Nurmatun (2009: 35) “Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan (dalam Septiani dkk, 2019).

Menurut Nurmatun (2009: 35) “Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Kepatuhan pajak material memuat norma-norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenai pajak (sumber), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak (dalam Septiani dkk, 2019).

2.1.5 Pajak Daerah dan Retribusi

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi pada Pasal 2 Jenis Pajak terdiri atas:

1. Pajak Provinsi

a. Pajak kendaraan bermotor

Pasal 3 menjelaskan Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor adalah kereta api, Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah dan objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Pasal 4 menjelaskan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dalam hal Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.

b. Bea balik nama kendaraan bermotor

Pasal 9 menjelaskan Objek Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah penyerahan kepemilikan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor kereta api, Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah dan objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Penguasaan Kendaraan Bermotor melebihi 12 (dua belas) bulan dapat dianggap sebagai penyerahan. Penguasaan Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud tidak termasuk penguasaan Kendaraan Bermotor karena perjanjian sewa beli. Termasuk penyerahan Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud adalah pemasukan Kendaraan Bermotor dari luar negeri untuk dipakai secara tetap di Indonesia, kecuali: untuk dipakai sendiri oleh orang pribadi yang bersangkutan, untuk diperdagangkan, untuk dikeluarkan kembali dari wilayah pabean

Indonesia dan digunakan untuk pameran, penelitian, contoh, dan kegiatan olahraga bertaraf internasional. Pengecualian sebagaimana dimaksud tidak berlaku apabila selama 3 (tiga) tahun berturut-turut tidak dikeluarkan kembali dari wilayah pabean Indonesia. Pasal 10 menjelaskan Subjek Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang dapat menerima penyerahan Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang menerima penyerahan Kendaraan Bermotor.

c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor

Pasal 16 menjelaskan Objek Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah Bahan Bakar Kendaraan Bermotor yang disediakan atau dianggap digunakan untuk kendaraan bermotor, termasuk bahan bakar yang digunakan untuk kendaraan di air. Pasal 17 menjelaskan Subjek Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah konsumen Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang menggunakan Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dilakukan oleh penyedia Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Penyedia Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah produsen dan/atau importir Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, baik untuk dijual maupun untuk digunakan sendiri. Pasal 18 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah

Nilai Jual Bahan Bakar Kendaraan Bermotor sebelum dikenakan Pajak Pertambahan Nilai. Pasal 19 menjelaskan Tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen). Khusus tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor untuk bahan bakar kendaraan umum dapat ditetapkan paling sedikit 50% (lima puluh persen) lebih rendah dari tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor untuk kendaraan pribadi. Pemerintah dapat mengubah tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Daerah dengan Peraturan Presiden. Kewenangan Pemerintah untuk mengubah tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dilakukan dalam hal: terjadi kenaikan harga minyak dunia melebihi 130% (seratus tiga puluh persen) dari asumsi harga minyak dunia yang ditetapkan dalam Undang-Undang tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun berjalan dan diperlukan stabilisasi harga bahan bakar minyak untuk jangka waktu paling lama 3 (tiga) tahun sejak ditetapkannya Undang-Undang ini.

d. Pajak air permukaan

Pasal 21 menjelaskan Objek Pajak Air Permukaan adalah pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Permukaan. Dikecualikan dari objek Pajak Air Permukaan adalah: pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Permukaan untuk keperluan dasar rumah tangga, pengairan pertanian dan perikanan rakyat, dengan tetap

memperhatikan kelestarian lingkungan dan peraturan perundang-undangan dan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Permukaan lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Pasal 22 menjelaskan Subjek Pajak Air Permukaan adalah orang pribadi atau Badan yang dapat melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Permukaan. Wajib Pajak Air Permukaan adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Permukaan. Pasal 23 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Air Permukaan adalah Nilai Perolehan Air Permukaan. Nilai Perolehan Air Permukaan dinyatakan dalam rupiah yang dihitung dengan mempertimbangkan sebagian atau seluruh faktor-faktor berikut: jenis sumber air, lokasi sumber air, tujuan pengambilan dan/atau pemanfaatan air, volume air yang diambil dan/atau dimanfaatkan, kualitas air, luas areal tempat pengambilan dan/atau pemanfaatan air dan tingkat kerusakan lingkungan yang diakibatkan oleh pengambilan dan/atau pemanfaatan air. Pasal 24 menjelaskan Tarif Pajak Air Permukaan ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen). Tarif Pajak Air Permukaan ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pajak Air Permukaan yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat air berada.

e. Pajak rokok

Pasal 26 menjelaskan Objek Pajak Rokok adalah konsumsi rokok. Rokok meliputi sigaret, cerutu, dan rokok daun. Dikecualikan dari

objek Pajak Rokok adalah rokok yang tidak dikenai cukai berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang cukai. Pasal 27 menjelaskan Subjek Pajak Rokok adalah konsumen rokok. Wajib Pajak Rokok adalah pengusaha pabrik rokok/produsen dan importir rokok yang memiliki izin berupa Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai. Pajak Rokok dipungut oleh instansi Pemerintah yang berwenang memungut cukai bersamaan dengan pemungutan cukai rokok. Pasal 28 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Rokok adalah cukai yang ditetapkan oleh Pemerintah terhadap rokok. Pasal 29 menjelaskan Tarif Pajak Rokok ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) dari cukai rokok.

2. Pajak Kabupaten/Kota

a. Pajak hotel

Pasal 32 menjelaskan Objek Pajak Hotel adalah pelayanan yang disediakan oleh Hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan Hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan. Jasa penunjang adalah fasilitas telepon, faksimile, teleks, internet, fotokopi, pelayanan cuci, seterika, transportasi, dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola Hotel. Tidak termasuk objek Pajak Hotel adalah: jasa tempat tinggal asrama yang diselenggarakan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah, jasa sewa apartemen, kondominium, dan sejenisnya, jasa

tempat tinggal di pusat pendidikan atau kegiatan keagamaan, jasa tempat tinggal di rumah sakit, asrama perawat, panti jompo, panti asuhan, dan panti sosial lainnya yang sejenis dan jasa biro perjalanan atau perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh Hotel yang dapat dimanfaatkan oleh umum. Pasal 33 menjelaskan Subjek Pajak Hotel adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau Badan yang mengusahakan Hotel. Wajib Pajak Hotel adalah orang pribadi atau Badan yang mengusahakan Hotel. Pasal 34 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Hotel adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada Hotel. Pasal 35 menjelaskan Tarif Pajak Hotel ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen). Tarif Pajak Hotel ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

b. Pajak restoran

Pasal 37 menjelaskan Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh Restoran. Pelayanan yang disediakan Restoran meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Tidak termasuk objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh Restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pasal 38 menjelaskan Subjek Pajak Restoran adalah orang pribadi atau Badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari Restoran. Wajib Pajak

Restoran adalah orang pribadi atau Badan yang mengusahakan Restoran. Pasal 39 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima Restoran. Pasal 40 menjelaskan Tarif Pajak Restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen). Tarif Pajak Restoran ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

c. Pajak hiburan

Pasal 42 menjelaskan Objek Pajak Hiburan adalah jasa penyelenggaraan Hiburan dengan dipungut bayaran. Hiburan adalah: tontonan film, pagelaran kesenian, musik, tari, dan/atau busana, kontes kecantikan, binaraga, dan sejenisnya, pameran, diskotik, karaoke, klab malam, dan sejenisnya, sirkus, akrobat, dan sulap, permainan bilyar, golf, dan boling, pacuan kuda, kendaraan bermotor, dan permainan ketangkasan, panti pijat, refleksi, mandi uap/*spa*, dan pusat kebugaran (*fitness center*) dan pertandingan olahraga. Pasal 43 menjelaskan Subjek Pajak Hiburan adalah orang pribadi atau Badan yang menikmati Hiburan. Wajib Pajak Hiburan adalah orang pribadi atau Badan yang menyelenggarakan Hiburan. Pasal 44 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Hiburan adalah jumlah uang yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh penyelenggara Hiburan. Jumlah uang yang seharusnya diterima termasuk potongan harga dan tiket cuma-cuma yang diberikan kepada penerima jasa Hiburan. Pasal 45 menjelaskan Tarif Pajak Hiburan ditetapkan paling tinggi

sebesar 35% (tiga puluh lima persen). Khusus untuk Hiburan berupa pagelaran busana, kontes kecantikan, diskotik, karaoke, klab malam, permainan ketangkasan, panti pijat, dan mandi uap/spa, tarif Pajak Hiburan dapat ditetapkan paling tinggi sebesar 75% (tujuh puluh lima persen). Khusus Hiburan kesenian rakyat/tradisional dikenakan tarif Pajak Hiburan ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen). Tarif Pajak Hiburan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

d. Pajak reklame

Pasal 47 menjelaskan Objek Pajak Reklame adalah semua penyelenggaraan Reklame. Objek Pajak meliputi: Reklame papan/ *billboard/ videotron/ megatron* dan sejenisnya, Reklame kain, Reklame melekat, stiker, Reklame selebaran, Reklame berjalan, termasuk pada kendaraan, Reklame udara, Reklame apung, Reklame suara, Reklame film/*slide*; dan Reklame peragaan. Tidak termasuk sebagai objek Pajak Reklame adalah: penyelenggaraan Reklame melalui internet, televisi, radio, warta harian, warta mingguan, warta bulanan, dan sejenisnya, label/merek produk yang melekat pada barang yang diperdagangkan, yang berfungsi untuk membedakan dari produk sejenis lainnya, nama pengenal usaha atau profesi yang dipasang melekat pada bangunan tempat usaha atau profesi diselenggarakan sesuai dengan ketentuan yang mengatur nama pengenal usaha atau profesi tersebut, Reklame yang

diselenggarakan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah dan penyelenggaraan Reklame lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pasal 48 menjelaskan Subjek Pajak Reklame adalah orang pribadi atau Badan yang menggunakan Reklame. Wajib Pajak Reklame adalah orang pribadi atau Badan yang menyelenggarakan Reklame. Dalam hal Reklame diselenggarakan sendiri secara langsung oleh orang pribadi atau Badan, Wajib Pajak Reklame adalah orang pribadi atau Badan tersebut. Dalam hal Reklame diselenggarakan melalui pihak ketiga, pihak ketiga tersebut menjadi Wajib Pajak Reklame. Pasal 50 menjelaskan Tarif Pajak Reklame ditetapkan paling tinggi sebesar 25% (dua puluh lima persen). Tarif Pajak Reklame ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

e. Pajak penerangan jalan

Pasal 52 menjelaskan Objek Pajak Penerangan Jalan adalah penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun yang diperoleh dari sumber lain. Listrik yang dihasilkan sendiri meliputi seluruh pembangkit listrik. Dikecualikan dari objek Pajak Penerangan Jalan adalah: penggunaan tenaga listrik oleh instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah, penggunaan tenaga listrik pada tempat-tempat yang digunakan oleh kedutaan, konsulat, dan perwakilan asing dengan asas timbal balik, penggunaan tenaga listrik yang dihasilkan sendiri dengan kapasitas tertentu yang tidak memerlukan izin dari instansi teknis

terkait dan penggunaan tenaga listrik lainnya yang diatur dengan Peraturan Daerah. Pasal 53 menjelaskan Subjek Pajak Penerangan Jalan adalah orang pribadi atau Badan yang dapat menggunakan tenaga listrik. Wajib Pajak Penerangan Jalan adalah orang pribadi atau Badan yang menggunakan tenaga listrik. Dalam hal tenaga listrik disediakan oleh sumber lain, Wajib Pajak Penerangan Jalan adalah penyedia tenaga listrik. Pasal 54 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Penerangan Jalan adalah Nilai Jual Tenaga Listrik. Nilai Jual Tenaga Listrik ditetapkan: dalam hal tenaga listrik berasal dari sumber lain dengan pembayaran, Nilai Jual Tenaga Listrik adalah jumlah tagihan biaya beban/tetap ditambah dengan biaya pemakaian kWh/variabel yang ditagihkan dalam rekening listrik dan dalam hal tenaga listrik dihasilkan sendiri, Nilai Jual Tenaga Listrik dihitung berdasarkan kapasitas tersedia, tingkat penggunaan listrik, jangka waktu pemakaian listrik, dan harga satuan listrik yang berlaku di wilayah Daerah yang bersangkutan. Pasal 55 menjelaskan Tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen). Penggunaan tenaga listrik dari sumber lain oleh industri, pertambangan minyak bumi dan gas alam, tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan paling tinggi sebesar 3% (tiga persen). Penggunaan tenaga listrik yang dihasilkan sendiri, tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan paling tinggi sebesar 1,5% (satu koma lima persen). Tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan

dengan Peraturan Daerah. Pasal 56 menjelaskan Pajak Penerangan Jalan yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat penggunaan tenaga listrik. Hasil penerimaan Pajak Penerangan Jalan sebagian dialokasikan untuk penyediaan penerangan jalan.

f. Pajak mineral bukan logam dan batuan

Pasal 57 menjelaskan Objek Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah kegiatan pengambilan Mineral Bukan Logam dan Batuan yang meliputi: asbes, batu tulis, batu setengah permata, batu kapur, batu apung, batu permata, bentonit, dolomit, feldspar, garam batu (*halite*), grafit, granit/andesit, gips, kalsit, kaolin, leusit, magnesit, mika, marmer, nitrat, opsidien, oker, pasir dan kerikil, pasir kuarsa, perlit, fosfat, talk, tanah serap (*fullers earth*), tanah diatome, tanah liat, tawas (*alum*), tras, yarosif; zeolit, basal, trakkit dan Mineral Bukan Logam dan Batuan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dikecualikan dari objek Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah: kegiatan pengambilan Mineral Bukan Logam dan Batuan yang nyata-nyata tidak dimanfaatkan secara komersial, seperti kegiatan pengambilan tanah untuk keperluan rumah tangga, pemancangan tiang listrik/telepon, penanaman kabel listrik/telepon, penanaman pipa air/gas, kegiatan pengambilan Mineral Bukan Logam dan Batuan yang merupakan ikutan dari kegiatan pertambangan lainnya, yang tidak dimanfaatkan secara

komersial dan pengambilan Mineral Bukan Logam dan Batuan lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pasal 58 menjelaskan Subjek Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah orang pribadi atau Badan yang dapat mengambil Mineral Bukan Logam dan Batuan. Wajib Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah orang pribadi atau Badan yang mengambil Mineral Bukan Logam dan Batuan. Pasal 59 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah Nilai Jual Hasil Pengambilan Mineral Bukan Logam dan Batuan. Nilai jual dihitung dengan mengalikan volume/tonase hasil pengambilan dengan nilai pasar atau harga standar masing-masing jenis Mineral Bukan Logam. Pasal 60 menjelaskan Tarif Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan ditetapkan paling tinggi sebesar 25% (dua puluh lima persen). Tarif Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

g. Pajak parkir

Pasal 62 menjelaskan Objek Pajak Parkir adalah penyelenggaraan tempat Parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor. Tidak termasuk objek pajak adalah: penyelenggaraan tempat Parkir oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah, penyelenggaraan tempat Parkir oleh perkantoran yang hanya digunakan untuk karyawannya sendiri, penyelenggaraan tempat

Parkir oleh kedutaan, konsulat, dan perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan penyelenggaraan tempat Parkir lainnya yang diatur dengan Peraturan Daerah. Pasal 63 menjelaskan Subjek Pajak Parkir adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan parkir kendaraan bermotor. Wajib Pajak Parkir adalah orang pribadi atau Badan yang menyelenggarakan tempat Parkir. Pasal 64 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Parkir adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada penyelenggara tempat Parkir. Pasal 65 menjelaskan Tarif Pajak Parkir ditetapkan paling tinggi sebesar 30% (tiga puluh persen). Tarif Pajak Parkir ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

h. Pajak air tanah

Pasal 67 menjelaskan Objek Pajak Air Tanah adalah pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah. Dikecualikan dari objek Pajak Air Tanah adalah: pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah untuk keperluan dasar rumah tangga, pengairan pertanian dan perikanan rakyat, serta peribadatan dan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah lainnya yang diatur dengan Peraturan Daerah. Pasal 68 menjelaskan Subjek Pajak Air Tanah adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah. Wajib Pajak Air Tanah adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah. Pasal 69 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Air Tanah adalah Nilai Perolehan Air Tanah. Nilai

Perolehan Air Tanah dinyatakan dalam rupiah yang dihitung dengan mempertimbangkan sebagian atau seluruh faktor-faktor berikut: jenis sumber air, lokasi sumber air, tujuan pengambilan dan/atau pemanfaatan air, volume air yang diambil dan/atau dimanfaatkan, kualitas air dan tingkat kerusakan lingkungan yang diakibatkan oleh pengambilan dan/atau pemanfaatan air. Pasal 70 menjelaskan Tarif Pajak Air Tanah ditetapkan paling tinggi sebesar 20% (dua puluh persen). Tarif Pajak Air Tanah ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

i. Pajak sarang burung walet

Pasal 72 menjelaskan Objek Pajak Sarang Burung Walet adalah pengambilan dan/atau pengusahaan Sarang Burung Walet. Tidak termasuk objek pajak adalah: pengambilan Sarang Burung Walet yang telah dikenakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan Sarang Burung Walet lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pasal 73 menjelaskan Subjek Pajak Sarang Burung Walet adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan Sarang Burung Walet. Wajib Pajak Sarang Burung Walet adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan Sarang Burung Walet. Pasal 74 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Sarang Burung Walet adalah Nilai Jual Sarang Burung Walet. Nilai Jual Sarang Burung Walet dihitung berdasarkan perkalian antara harga pasaran umum

Sarang Burung Walet yang berlaku di daerah yang bersangkutan dengan volume Sarang Burung Walet. Pasal 75 menjelaskan Tarif Pajak Sarang Burung Walet ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen). Tarif Pajak Sarang Burung Walet ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

j. Pajak bumi dan bangunan

Pasal 77 menjelaskan Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah 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. Termasuk dalam pengertian Bangunan adalah: jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks Bangunan tersebut, jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, galangan kapal, dermaga, taman mewah, tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak dan menara. Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah objek pajak yang: digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan, digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan, digunakan untuk kuburan,

peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu, merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak, digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik dan digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak ditetapkan paling rendah sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap Wajib Pajak. Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pasal 78 menjelaskan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan. Pasal 79 menjelaskan Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah NJOP. Besarnya NJOP ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun, kecuali untuk objek pajak tertentu dapat ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya. Penetapan besarnya NJOP

dilakukan oleh Kepala Daerah. Pasal 80 menjelaskan Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% (nol koma tiga persen). Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pasal 81 menjelaskan Besaran pokok Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak setelah dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak. Pasal 82 menjelaskan Tahun Pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun kalender. Saat yang menentukan pajak yang terutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari. Tempat pajak yang terutang adalah di wilayah daerah yang meliputi letak objek pajak. Pasal 83 menjelaskan Pendataan dilakukan dengan menggunakan SPOP. SPOP harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada Kepala Daerah yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak. Pasal 84 menjelaskan Berdasarkan SPOP, Kepala Daerah menerbitkan SPPT. Kepala Daerah dapat mengeluarkan SKPD dalam hal-hal sebagai berikut: SPOP tidak disampaikan dan setelah Wajib Pajak ditegur secara tertulis oleh Kepala Daerah sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran dan berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak

yang dihitung berdasarkan SPOP yang disampaikan oleh Wajib Pajak.

k. Bea perolehan atas tanah dan bangunan

Pasal 85 menjelaskan Objek Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan. Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan meliputi: pemindahan hak karena: jual beli, tukar menukar, hibah, hibah wasiat, waris, pemasukan dalam perseroan atau badan hukum lain, pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan, penunjukan pembeli dalam lelang, pelaksanaan putusan hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap, penggabungan usaha, peleburan usaha, pemekaran usaha atau hadiah. Pemberian hak baru karena: kelanjutan pelepasan hak atau di luar pelepasan hak. Hak atas tanah adalah: hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai, hak milik atas satuan rumah susun dan hak pengelolaan. Objek pajak yang tidak dikenakan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah objek pajak yang diperoleh: perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik, negara untuk penyelenggaraan pemerintahan dan/atau untuk pelaksanaan pembangunan guna kepentingan umum, badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan dengan syarat tidak menjalankan usaha atau melakukan kegiatan lain di luar fungsi dan tugas badan atau perwakilan organisasi tersebut, orang

pribadi atau Badan karena konversi hak atau karena perbuatan hukum lain dengan tidak adanya perubahan nama, orang pribadi atau Badan karena wakaf dan orang pribadi atau Badan yang digunakan untuk kepentingan ibadah. Pasal 86 menjelaskan Subjek Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Hak atas Tanah dan/atau Bangunan. Wajib Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Hak atas Tanah dan/atau Bangunan. Pasal 87 menjelaskan Dasar pengenaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah Nilai Perolehan Objek Pajak. Nilai Perolehan Objek Pajak dalam hal: jual beli adalah harga transaksi, tukar menukar adalah nilai pasar, hibah adalah nilai pasar, hibah wasiat adalah nilai pasar, waris adalah nilai pasar, pemasukan dalam peseroan atau badan hukum lainnya adalah nilai pasar, pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan adalah nilai pasar, peralihan hak karena pelaksanaan putusan hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap adalah nilai pasar, pemberian hak baru atas tanah sebagai kelanjutan dari pelepasan hak adalah nilai pasar, pemberian hak baru atas tanah di luar pelepasan hak adalah nilai pasar, penggabungan usaha adalah nilai pasar, peleburan usaha adalah nilai pasar, pemekaran usaha adalah nilai pasar, hadiah adalah nilai pasar; dan/atau penunjukan pembeli dalam lelang adalah harga transaksi yang tercantum dalam risalah lelang.

Besarnya Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak ditetapkan paling rendah sebesar Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) untuk setiap Wajib Pajak. Dalam hal perolehan hak karena waris atau hibah wasiat yang diterima orang pribadi yang masih dalam hubungan keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat ke atas atau satu derajat ke bawah dengan pemberi hibah wasiat, termasuk suami/istri, Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak ditetapkan paling rendah sebesar Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah). Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pasal 88 menjelaskan Tarif Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan ditetapkan paling tinggi sebesar 5% (lima persen). Tarif Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Pasal 90 menjelaskan Saat terutangnya pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan ditetapkan untuk: jual beli adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, tukar-menukar adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, hibah adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, hibah wasiat adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, waris adalah sejak tanggal yang bersangkutan mendaftarkan peralihan haknya ke kantor bidang pertanahan, pemasukan dalam perseroan atau badan hukum lainnya adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan adalah sejak

tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, putusan hakim adalah sejak tanggal putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap, pemberian hak baru atas Tanah sebagai kelanjutan dari pelepasan hak adalah sejak tanggal diterbitkannya surat keputusan pemberian hak, pemberian hak baru di luar pelepasan hak adalah sejak tanggal diterbitkannya surat keputusan pemberian hak, penggabungan usaha adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, peleburan usaha adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, pemekaran usaha adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta, hadiah adalah sejak tanggal dibuat dan ditandatanganinya akta dan lelang adalah sejak tanggal penunjukkan pemenang lelang. Pasal 91 menjelaskan Pejabat Pembuat Akta Tanah/Notaris hanya dapat menandatangani akta pemindahan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan setelah Wajib Pajak menyerahkan bukti pembayaran pajak. Kepala kantor yang membidangi pelayanan lelang negara hanya dapat menandatangani risalah lelang Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan setelah Wajib Pajak menyerahkan bukti pembayaran pajak. Kepala kantor bidang pertanahan hanya dapat melakukan pendaftaran Hak atas Tanah atau pendaftaran peralihan Hak atas Tanah setelah Wajib Pajak menyerahkan bukti pembayaran pajak. Pasal 92 menjelaskan Pejabat Pembuat Akta Tanah/Notaris dan kepala kantor yang membidangi pelayanan lelang negara melaporkan pembuatan akta atau risalah lelang

Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan kepada Kepala Daerah paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya (UU No. 28 Tahun 2009).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi pada Pasal 108 Objek Retribusi terdiri atas:

1. Jasa Umum

Pasal 109 menjelaskan Objek Retribusi Jasa Umum adalah pelayanan yang disediakan atau diberikan Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan. Pasal 110 menjelaskan Jenis Retribusi Jasa Umum adalah: Retribusi Pelayanan Kesehatan, Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan, Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat, Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum, Retribusi Pelayanan Pasar, Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran, Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta, Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus, Retribusi Pengolahan Limbah Cair, Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang, Retribusi Pelayanan Pendidikan dan Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi.

2. Jasa Usaha

Pasal 126 menjelaskan Objek Retribusi Jasa Usaha adalah pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah dengan menganut prinsip komersial yang meliputi: pelayanan dengan menggunakan/

memanfaatkan kekayaan Daerah yang belum dimanfaatkan secara optimal dan/ atau pelayanan oleh Pemerintah Daerah sepanjang belum disediakan secara memadai oleh pihak swasta. Pasal 127 menjelaskan Jenis Retribusi Jasa Usaha adalah: Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah, Retribusi Pasar Grosir dan/atau Pertokoan, Retribusi Tempat Pelelangan, Retribusi Terminal, Retribusi Tempat Khusus Parkir, Retribusi Tempat Penginapan/ Pesanggrahan/ Villa, Retribusi Rumah Potong Hewan, Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga, Retribusi Penyeberangan di Air dan Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah.

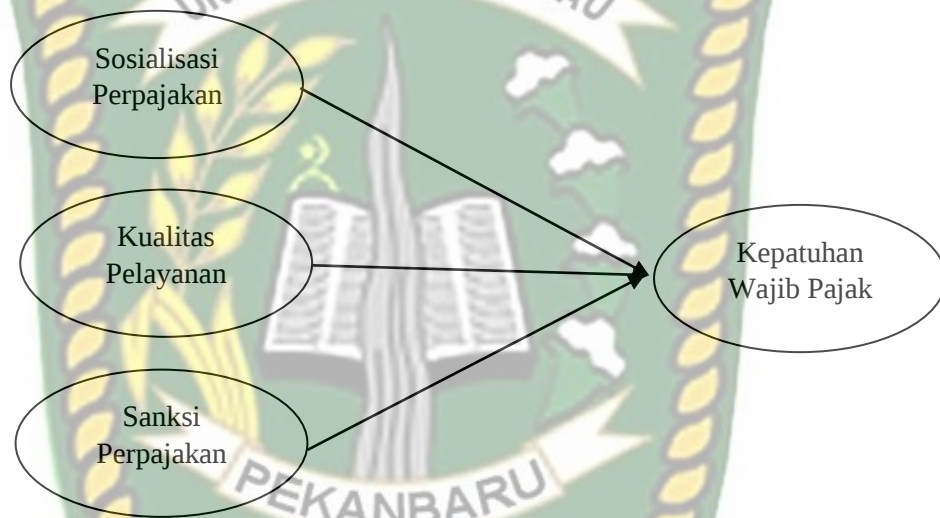
3. Perizinan Tertentu

Pasal 140 menjelaskan Objek Retribusi Perizinan Tertentu adalah pelayanan perizinan tertentu oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau Badan yang dimaksudkan untuk pengaturan dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan. Pasal 141 menjelaskan Jenis Retribusi Perizinan Tertentu adalah: Retribusi Izin Mendirikan Bangunan, Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol, Retribusi Izin Gangguan, Retribusi Izin Trayek dan Retribusi Izin Usaha Perikanan.

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

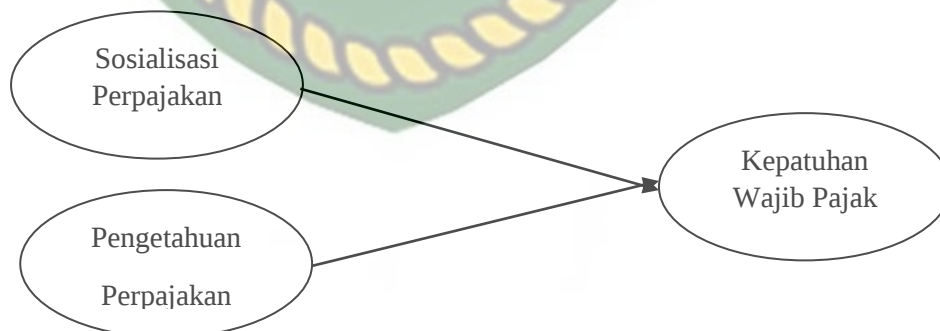
Kerangka penelitian dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana keterkaitan antar variabel penelitian berdasarkan berbagai kajian para ahli sebelumnya. Dalam penelitian ini penulis mengambil dua buah jurnal sebagai acuan dalam menetapkan kerangka penelitian yakni berdasarkan kepada model penelitian:

1. Riyanti (2013)



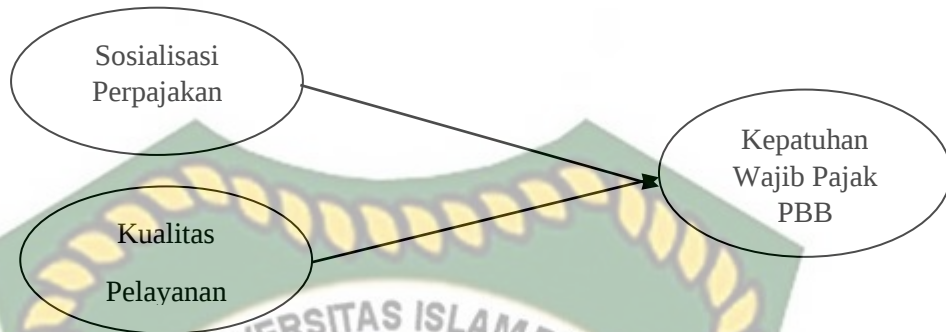
Sumber: Model Penelitian Riyanti (2013).

2. Zelmianti dan Diah (2020)



Sumber: Model Penelitian Zelmianti dan Diah (2020).

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka penelitian sebagai berikut:



2.3 HIPOTESIS

Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya masih harus dilakukan pengujian. Dugaan tersebut diperkuat dengan teori atau jurnal yang mendasari dan dari hasil penelitian terdahulu. Berdasarkan tinjauan di atas maka hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini adalah:

2.3.1 Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Kepatuhan wajib pajak adalah kepuasan komitmen pengeluaran yang diselesaikan oleh warga negara dalam rangka menambah kemajuan negara karena sebagian besar akan menganggap normal untuk dipuaskan dengan sengaja (Tiraada, 2013). Dengan memanfaatkan sosialisasi ini, daerah akan terus mendapatkan keuntungan dari membayar retribusi dan otorisasi untuk tidak menutup pungutan. Akibatnya, sosialisasi pungutan ini dapat berdampak pada peningkatan kuantitas warga dan dapat mendorong konsistensi dari warga sehingga dengan sendirinya tingkat konsistensi warga akan meningkat serta pendapatan pungutan negara akan meningkat (Winerungan, 2013) dalam Boediono dkk (2018).

Hasil penelitian Riyanti (2013), Boediono dkk (2018), Septiani dkk (2019), Setiyoningrum dkk (2014), Izza dkk (2020), Wardani dan Erma (2018), Ananda dkk (2015) dan Burhan (2015) mengungkapkan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat diturunkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1: Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Pelayanan terbaik pada wajib pajak dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik pelayanan internal maupun eksternal, diharapkan dengan kualitas pelayanan yang baik terjadi peningkatan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Hasil penelitian Riyanti (2013) dan Setiyoningrum dkk (2014) mengungkapkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat diturunkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB

2.3.3 Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB

Menggunakan sosialisasi membuat masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar

pajak ditambah dengan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik pelayanan internal maupun eksternal, diharapkan dengan kualitas pelayanan yang baik terjadi peningkatan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Riyanti (2013) dan Setiyoningrum dkk (2014) mengungkapkan sosialisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat diturunkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3: Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB

2.4 PENELITIAN TERDAHULU

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI (TAHUN)	VARIABEL YANG DIGUNAKAN	ALAT ANALISIS	HASIL PENELITIAN
1	Riyanti (2013)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajaka pelayanann Variabel Dependen:	Analisis Regresi Linear Berganda	Sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

		Kepatuhan Wajib Pajak		
2	Boediono dkk (2018)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Mediasi: Kesadaran	<i>Partial</i> <i>Least</i> <i>Square</i> (PLS)	Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Septiani dkk (2019)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linear Berganda	Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan tarif pajak, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Setiyoningrum dkk (2014)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linear Berganda	Sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

5	Izza dkk (2020)	Variabel Independen: Sosialisasi pajak, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linear Berganda	Sosialisasi pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
6	Wardani dan Erma (2018)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Intervening: Pengetahuan Perpajakan	Analisis Regresi Linear Berganda	Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
7	Ananda dkk (2015)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linear Berganda	Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak
8	Burhan (2015)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan,	Analisis Regresi	Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan,

		Pengetahuan Perpajakan, Persepsi WP tentang Sanksi Pajak dan Persepsi WP tentang Implementasi PP No. 46 th 2013 Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Linear Berganda	dan persepsi wajib pajak tentang PP 46 tahun 2013 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
9	Zelmiyanti dan Diah (2020)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	SEM-PLS	Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak
10	Devi dan Mortigor (2019)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Survey	Sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
11	Vionita dan Septian (2018)	Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak	Survei	Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan

		dan Sanksi Pajak Variabel Dependen: Kepatuhan Perpajakan		perpajakan sedangkan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan
12	Nugroho dan Kurnia (2020)	Variabel Independen : Sosialisasi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak Sanksi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linear Berganda	Sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.5 KONSEP OPERASIONAL

Berdasarkan hipotesis yang telah diajukan, maka dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu dua variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Variabel-variabel independen (bebas) meliputi: sosialisasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sedangkan variabel dependen (terikat) adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

1. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti (Sekaran, 2006). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas (*independent variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain baik secara positif maupun secara negatif

(Sekaran, 2006). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sosialisasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

2.6 OPERASIONALISASI VARIABEL

2.6.1 Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Rimawati, 2013) dalam Burhan (2015).

Semakin banyak sosialisasi perpajakan yang dilakukan dan semakin sering wajib pajak mengikuti kegiatan sosialisasi perpajakan, diharapkan wajib pajak dapat memahami mengenai ketentuan perpajakan. Variabel ini diukur dengan skala likert 1-5 poin dengan perinciannya adalah sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

2.6.2 Kualitas Pelayanan

Parasuraman, *et al* (1990) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang dipersepsikan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan, sebagaimana yang

dipersepsikan oleh konsumen, dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi yang dirasakannya, atas pelayanan yang mereka terima.

Menurut Parasuraman, dalam Kotler (2002: 499) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu.

- a. Reliability (Keandalan/ kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
- b. Responsiveness (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
- c. Assurance (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
- d. Empathy (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi

yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- e. Tangibles (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Wajib pajak akan merasa puas ketika harapan mereka saat melakukan transaksi di kantor perpajakan terpenuhi atau bahkan dilebihkan dimana kemudian wajib pajak akan mematuhi kewajiban yang akan mereka bayarkan. Variabel ini diukur dengan skala likert 1-5 poin dengan perinciannya adalah sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

2.6.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Jatmiko (2006) dalam Burhan (2015) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak diidentifikasi sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan wajib pajak timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi.

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang mengitung pajak dalam jumlah yang benar, selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan dan tepat waktu. Variabel ini diukur dengan skala likert 1-5 poin dengan perinciannya adalah sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel

NO	KONSEP	VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR DAN PERNYATAAN	SKALA
1.	Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada	Sosialisasi (X1)	Media Sosialisasi	Informasi tentang pajak dapat diketahui melalui media elektronik seperti <i>website</i> pajak atau media sosial	Ordinal

	masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Rimawati, 2013) dalam Burhan (2015).		Materi Sosialisasi	Sosialisasi perpajakan sangat membantu saya memahami mengenai ketentuan perpajakan	Ordinal
			Waktu Sosialisasi	Sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan sudah efektif dan tepat sasaran	Ordinal
2.	Parasuraman, et al (1990) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang dipersepsikan konsumen dengan kualitas	Kualitas Pelayanan (X2)	Reliability	Petugas sangat memberikan layanan tepat pada waktunya	Ordinal
			Responsiveness	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak	Ordinal

	layanan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan, sebagaimana yang dipersepsikan oleh konsumen, dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi yang dirasakannya, atas pelayanan yang mereka terima.				
			Assurance	Petugas memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani wajib pajak	
			Empathy	Petugas memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan wajib pajak	Ordinal
			Tangibles	Memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	
3.	Jatmiko (2006) dalam Burhan (2015) menyatakan bahwa kepatuhan	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran	Saya selalu menghitung pajak dalam jumlah benar dan apa adanya	Ordinal

wajib pajak diidentifikasi n sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.		Ketaatan	Saya selalu mengisi SPT dengan benar dan sesuai	Ordinal
		Ketepatan Waktu	Saya selalu membayar pajak tepat waktu	Ordinal

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 TIPE/ JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metoda statistika. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metoda kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar (Azwar, 2007). Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian komparasi, yaitu perbandingan.

3.2 LOKASI PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kuantitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi ini bisa di wilayah tertentu atau suatu lembaga tertentu dalam masyarakat. Untuk memperoleh data primer, lokasi penelitian dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

3.3 POPULASI DAN SAMPEL

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal yang ingin diinvestigasi (Sekaran, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB yang terdaftar di 3 Kecamatan Kota Pekanbaru yaitu Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Marpoyan Damai dan Kecamatan Senapelan yang mana wajib pajak buku 4 (Rp 1.000.000 – Rp. 5.000.000 dan buku 5 (Rp.5000.000 keatas) yang merupakan penyumbang PAD terbesar. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 3.157 Wajib Pajak. Guna mengefisiensikan waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak tersebut dijadikan objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *random sampling* dan menggunakan alat SEM.

3.4 TEKNIK PENARIKAN SAMPEL

Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *random sampling* untuk melakukan penarikan sampel. Hair *et al.* (1998) menyatakan bahwa jumlah sampel minimal yang harus diambil apabila menggunakan teknik analisis regresi berganda adalah 15 hingga 20 kali jumlah variabel yang digunakan. Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3 variabel sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah $3 \times 15 = 45$. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Burhan, 2015):

n = jumlah sampel

N = populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data dari 3 Kecamatan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ada 3.157 wajib pajak PBB yang tercatat. Oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{3.157}{1 + 3.157(0.1)^2}$$

$$n = 96,93$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak. Jumlah sampel ini sudah melebihi jumlah sampel minimal yang harus diambil berdasarkan syarat yang ditetapkan oleh Hair *et al.* (1998). Dimana diringkas dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Populasi dan Sampel

NO	KECAMATAN	POPULASI	SAMPEL
1	Pekanbaru Kota	799	25
2	Marpoyan Damai	1.650	52
3	Senapelan	708	23
TOTAL		3.157	100

3.5 JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu maupun perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner dengan tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan (Umar, 2011). Sumber data primer kuesioner yang digunakan berasal dari para wajib pajak di Kota Pekanbaru.

Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber data sekunder yang digunakan berasal dari berbagai sumber informasi yang telah dipublikasikan maupun data yang didapat dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Tahap berikutnya adalah menganalisis data tersebut dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan aplikasi program AMOS 21. Alasan peneliti menggunakan SEM dengan aplikasi program AMOS, karena model yang dibangun berdasarkan teori yang kuat

dan SEM tidak untuk menghasilkan model tetapi untuk mengkonfirmasi bentuk model, dalam hal ini hubungan kausalitas diantara variabel tidak dibentuk oleh model tetapi dibangun oleh teori yang mendukungnya. Berikut adalah tahapan menggunakan SEM dengan aplikasi program AMOS:

3.5.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori

Langkah pertama dalam pengembangan model SEM adalah mencari atau pengembangan sebuah model yang mempunyai justifikasi terpenting yang kuat. Setelah itu, model tersebut divalidasi secara empirik melalui populasi program SEM. SEM tidak dipakai untuk menghasilkan hubungan kausalitas. Tetapi untuk membenarkan adanya kausalitas teoritis melalui data uji empirik (Ferdinand, 2006).

Model persamaan struktural didasarkan pada hubungan kausalitas, Kuatnya hubungan kausalitas antara 2 variabel yang diasumsikan peneliti bukan terletak pada metode analisis yang dipilih namun terletak pada justifikasi secara teoritis untuk mendukung analisis.

3.5.2 Membuat *Path Diagram*

Pada langkah kedua, model teoritis yang telah dibangunnya pada langkah pertama digambarkan dalam sebuah diagram alur (*Path Diagram*). *Path diagram* tersebut akan mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diujinya.

3.5.3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan

Setelah teori atau model teoritis dikembangkan dan digambarkan dalam sebuah diagram alur, peneliti dapat mulai mengkonversi spesifikasi

model tersebut kedalam rangkaian persamaan. Persamaan yang dibangun akan terdiri dari:

1. Persamaan-persamaan struktural (*structural equations*). Persamaan ini dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk. Persamaan struktural pada dasarnya dibangun dengan pedoman berikut ini:

$$\text{Variabel Indogen} = \text{Variabel Eksogen} + \text{Variabel Indogen} + \text{error}$$

2. Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*). Pada spesifikasi itu peneliti menentukan variabel mana mengukur konstruk mana, serta menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan antar konstruk atau variabel.

3.5.4 Memilih *Matriks Input* dan Estimasi Model

Model persamaan struktural berbeda dari teknik analisis *multivariate* lainnya. SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian atau kovarian atau metrik korelasi. Data untuk observasi dapat dimasukkan dalam AMOS, tetapi program AMOS akan merubah dahulu data mentah menjadi matrik kovarian atau matrik korelasi.

3.5.5 Menilai Identifikasi Model Struktural

Selama proses estimasi berlangsung dengan program komputer, sering didapat hasil estimasi yang tidak logis atau *meaningless* dan hal ini berkaitan dengan masalah identifikasi model struktural.

3.5.6 Menilai Kriteria *Goodness-of-Fit*

Pada langkah ini, menurut Ferdinand (2006) dilakukan evaluasi terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *Goodness-of-Fit*, urutannya adalah:

1. Normalitas data.
2. *Outliers*.
3. *Multicollinearity* dan *singularity*.

3.5.7 Interpretasi dan Modifikasi Model

Pada tahap selanjutnya model diinterpretasikan dan dimodifikasi. Setelah model diestimasi, residual kovariansnya haruslah kecil atau mendekati nol dan distribusi kovarians residual harus bersifat simetrik. Batas keamanan untuk jumlah residual yang dihasilkan oleh model adalah 1%. Nilai *residual value* yang lebih besar atau sama dengan 2,58 diinterpretasikan sebagai signifikan secara statis pada tingkat 1% dan residual yang signifikan ini menunjukkan adanya *prediction error* yang substansial untuk dipasang indikator.

Tabel 3.2 *Goodness of Fit Index*

No	<i>GOODNESS OF FIT INDEX</i>	<i>CUT OFF VALUE</i>
1	<i>Chi Square</i>	Diharapkan kecil
2	<i>Significanced Probability</i>	$\geq 0,05$
3	RMSEA	$\leq 0,08$
4	GFI	$\geq 0,90$
5	AGFI	$\geq 0,90$
6	CMIN / DF	$\leq 2,00$
7	TLI	$\geq 0,95$
8	CFI	$\geq 0,95$

Sumber: SEM dalam Penelitian Manajemen (Ferdinand, 2006).

3.6 HASIL UJI COBA 30 ANGKET

Tabel 3.3 Jawaban 30 Kuesioner

NO	Sosialisasi				Kualitas Pelayanan						Kepatuhan Wajib Pajak			
	S1	S2	S3	Jumlah	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Jumlah	KWP1	KWP2	KWP3	Jumlah
1	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
2	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12
3	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18	3	3	3	9
4	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
6	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12
7	3	2	3	8	3	3	4	3	3	16	3	3	2	8
8	4	3	3	10	4	4	5	4	4	21	4	4	3	11
9	5	4	5	14	5	4	5	4	4	22	4	5	5	14
10	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10
11	5	4	4	13	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12
12	3	2	3	8	3	3	3	3	3	15	3	3	2	8
13	4	2	3	9	4	4	3	4	4	19	3	4	4	11
14	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12
15	4	4	4	12	5	4	3	4	5	21	4	4	4	12
16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14
17	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11
18	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24	4	4	4	12
19	4	3	4	11	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12
20	3	1	2	6	4	4	3	3	4	18	2	3	3	8
21	5	4	4	13	5	5	4	4	4	22	5	4	4	13
22	2	2	2	6	3	4	3	3	2	15	2	3	3	8
23	3	3	3	9	4	4	3	3	3	17	2	3	3	8
24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
25	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19	4	3	4	11
26	2	3	2	7	3	3	3	3	2	14	3	2	2	7
27	3	4	3	10	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12
28	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12
29	3	1	2	6	4	4	3	4	3	18	3	4	4	11
30	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12

Tabel 3.4 Correlations Sosialisasi

Correlations					
		S1	S2	S3	Sosialisasi
S1	Pearson Correlation	1	.614**	.839**	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
S2	Pearson Correlation	.614**	1	.773**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
S3	Pearson Correlation	.839**	.773**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Sosialisasi	Pearson Correlation	.889**	.888**	.952**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Tabel 3.5 Correlations Kualitas Pelayanan

		Correlations					Kualitas Pelayanan
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	
KP1	Pearson Correlation	1	.737**	.401*	.632**	.676**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.028	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.737**	1	.309	.646**	.600**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.097	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.401*	.309	1	.494**	.338	.636**
	Sig. (2-tailed)	.028	.097		.006	.068	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.632**	.646**	.494**	1	.640**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.676**	.600**	.338	.640**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.068	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.857**	.811**	.636**	.851**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Tabel 3.6 Correlations Kepatuhan Wajib Pajak

		Correlations			Kepatuhan Wajib Pajak
		KWP1	KWP2	KWP3	
KWP1	Pearson Correlation	1	.582**	.614**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30
KWP2	Pearson Correlation	.582**	1	.840**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30
KWP3	Pearson Correlation	.614**	.840**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Kepatuhan Wajib Pajak	Pearson Correlation	.841**	.895**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Tabel 3.7 Reliability Sosialisasi

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	3

Tabel 3.8 Reliability Kualitas Pelayanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

Tabel 3.9 Reliability Kepatuhan Wajib Pajak

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	3

Tabel 3.10 INTERPRETASI

Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keputusan
Sosialisasi	S1	0,889	0,361	Valid
	S2	0,888	0,361	Valid
	S3	0,952	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	0,857	0,361	Valid
	KP2	0,811	0,361	Valid
	KP3	0,636	0,361	Valid
	KP4	0,851	0,361	Valid
	KP5	0,835	0,361	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0,841	0,361	Valid
	KWP2	0,895	0,361	Valid
	KWP3	0,922	0,361	Valid

Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka item-item pernyataan dinyatakan valid. Nilai $r \text{ tabel}$ untuk sampel 30 sebesar 0,361. Dan dari tabel diatas diperoleh nilai $r \text{ hitung}$ seluruh pernyataan $> r \text{ tabel}$ (0,361). Artinya adalah alat ukur yang digunakan valid.

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Ukur	Keputusan
Sosialisasi	0,889	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,852	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,854	0,6	Reliabel

Suatu alat ukur dikatakan reliabel jikam mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6. Dari tabel diatas diketahui nilai reliabilitas seluruh variabel $> 0,6$. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 SEJARAH RINGKAS

Pada mulanya Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru merupakan Sub Direktorat pada Direktorat Keuangan Daerah Kota madya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD 3/12/43 tanggal 1 September 1975 tentang Pembentukan Bapenda Pendapatan Daerah Tingkat I dan II, maka pada tahun 1976 dibentuk Badan Pendapatan dan Pajak Daerah kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan Perda Nomor 5 tahun 1976. Susunan Organisasi pada saat itu adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Badan Pendapatan
- b. Seksi Tata Usaha
- c. Seksi Pajak dan Retribusi
- d. Seksi IPEDA
- e. Seksi Operasi/ Penagihan

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD.7/12/41- 101 tanggal 6 Juni 1978 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten/kotamadya Daerah Tingkat II, diterbitkan peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota madya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan susunan organisasi sebagai berikut:

- a. Kepala Badan Pendapatan
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Pajak
- d. Seksi Retribusi
- e. Seksi IPEDA
- f. Seksi Pendapatan Lain-lain
- g. Seksi Perencanaan, Pengawasan dan Pengembangan

Sehubungan dengan keluarnya Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 1989 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota madya Daerah Tingkat II sebagai penyempurnaan dari Kepmendagri Nomor KUPD.7/12/41-101 tanggal 6 Juni 1978, ditindak lanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota madya Daerah Tk.II Pekanbaru Nomor 7 Tahun 1989 tanggal 27 Desember 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota madya Daerah Tk.II Pekanbaru Tipe B, dengan Susunan Organisasi sebagai berikut:

- a. Kepala Badan Pendapatan
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Pendaftaran dan Pendataan
- d. Seksi Penetapan
- e. Seksi Pembukuan dan Pelaporan
- f. Seksi Penagihan
- g. Unit Penyuluhan

Sejalan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 50 tahun 2000 tentang susunan Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kota Pekanbaru menindak lanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 yang selanjutnya diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2001 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 tentang pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, termasuk Badan Pendapatan Daerah, dengan susunan organisasi sebagai berikut:

- a. Kepala Badan Pendapatan
- b. Wakil Badan Pendapatan
- c. Bagian Tata Usaha
- d. Subbag Program
- e. Sub Bidang Pendataan dan Penetapan
- f. Sub Bidang Penagihan
- g. Sub Bidang Retribusi dan Pendapatan lain-lain
- h. Sub Bidang Bagi Hasil Pendapatan
- i. Kelompok Fungsional

4.2 VISI DAN MISI

Visi:

“Optimalnya Pendapatan Daerah Dengan Pengelolaan Pajak Daerah Yang Profesional”

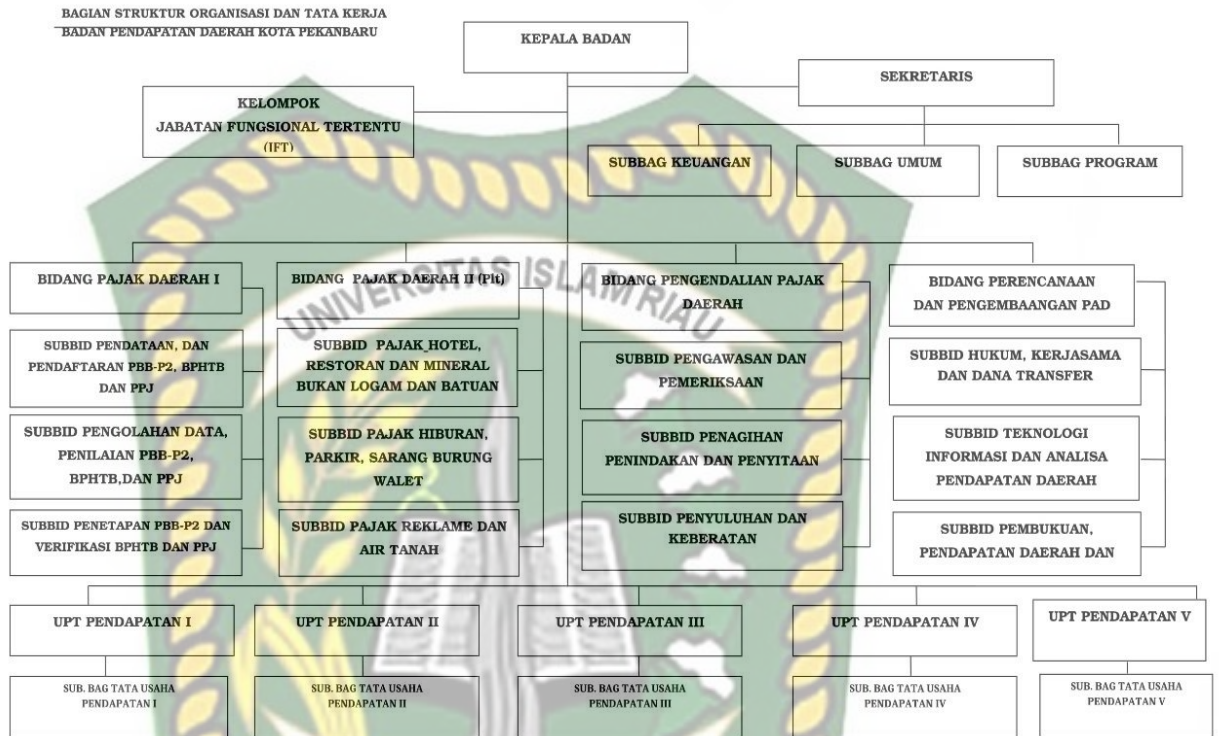
1. Optimalnya pendapatan daerah artinya: peningkatan pendapatan asli daerah dengan menggali potensi sumber-sumber pendapatan asli daerah seperti pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan serta lain-lain pendapatan asli daerah yang sah dengan melakukan intensifikasi dan eksistensi yang dimulai dari pendaftaran, pendataan, penetapan, penagihan, dan pengawasan.
2. Pengelolaan pajak daerah yang profesional artinya: pengelolaan pajak daerah yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, tertib administrasi sesuai aturan yang berlaku.

Misi:

1. Meningkatkan pendapatan asli daerah.
2. Mewujudkan sistem pengelola pajak daerah yang profesional.
3. Mewujudkan aparatur pengelola pajak daerah yang profesional dalam kemampuan teknis maupun manajemen (cakap, handal, jujur, bertanggung jawab).
4. Peningkatan koordinasi dan pengendalian.
5. Meningkatkan kapasitas, efektifitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dan pelayanan pajak.

4.3 STRUKTUR ORGANISASI

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru



4.4 FUNGSI DAN TUGAS ORGANISASI

1. Kepala Badan

Kepala Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan penunjang bidang pendapatan dan tugas pembantuan lainnya. Kepala Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan dan perumusan kebijakan teknis di bidang pajak daerah, retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya;

- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendapatan daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendapatan daerah;
- d. Pembinaan dan pengkoordinasian pendapatan retribusi daerah terhadap perangkat daerah teknis;
- e. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup tugasnya;
- f. Penyelenggaraan urusan penatausahaan badan sesuai dengan kewenangannya;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Badan Pendapatan Daerah terdiri dari:

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat;
- c. Bidang Pajak Daerah Lainnya;
- d. Bidang PBB dan BPHTB;
- e. Bidang Retribusi, Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan;
- f. Bidang Penagihan Pajak Daerah;
- g. Unit Pelaksana Teknik Badan (UPTB);
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja kesekretariatan

berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan, perumusan dan pelaksanaan program kerja kesekretariatan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Pengkoordinasian penyusunan rencana kerja Badan Pendapatan Daerah;
- c. Pemantauan penyelenggaraan kegiatan administrasi umum, keuangan dan program;
- d. Pengkoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat badan, upacara serta keprotokolan;
- e. Pengkoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban badan;
- f. Pengkoordinasian, pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(1) Sekretariat, membawahi:

- a. Sub Bagian Umum;
- b. Sub Bagian Keuangan;
- c. Sub Bagian Program.

(2) Setiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.

3. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sub Bagian Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sub Bagian Umum dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Sub Bagian Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Sub Bagian Umum;
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Sub Bagian Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan pengelolaan tata usaha, umum, rumah tangga, perlengkapan dan kearsipan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku;
- f. Pelaksanaan perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan dan pemeliharaan Barang Milik Daerah (BMD);

- g. Pengumpulan data dan informasi untuk pengembangan dan kebutuhan sarana dan prasarana badan;
- h. Pelaksanaan kegiatan dokumentasi, pelayanan administrasi serta pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan kegiatan umum;
- i. Pelaksanaan pengaturan personil untuk keperluan turun lapangan;
- j. Pelaksanaan urusan keprotokolan, koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidang tugasnya serta pelayanan hubungan masyarakat;
- k. Pelaksanaan kegiatan pelayanan ruang pimpinan, tamu pimpinan, upacara-upacara, dan rapat-rapat badan;
- l. Pelaksanaan pengelolaan perjalanan dinas dan operasional rumah tangga badan;
- m. Pelaksanaan kegiatan kebersihan, ketertiban, keamanan ruangan dan halaman kantor, serta pengamanan di lingkungan badan;
- n. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, Pembinaan Aparatur (BINAP) serta peningkatan kualitas pegawai;
- o. Pelaksanaan penyusunan perencanaan dan data pegawai serta formasi pegawai, mutasi pegawai, latihan pegawai, ujian dinas, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, buku induk pegawai, penyusunan DUK dan registrasi PNS di lingkungan badan;
- p. Pelaksanaan pengelolaan data pegawai serta pengarsipan Penilaian Prestasi Kerja PNS;

- q. Penyusunan dan pelaksanaan petunjuk teknis bidang pembinaan, peningkatan kinerja, disiplin dan kesejahteraan pegawai;
- r. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- s. Pengevaluasian tugas berdasarkan informasi, data dan laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- t. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi.

4. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja Sub Bagian Keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Sub Bagian Keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Sub Bagian Keuangan;
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Sub Bagian Keuangan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM);
- f. Pelaksanaan verifikasi harian atas penerimaan pendapatan daerah dan verifikasi laporan Surat Pertanggung Jawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran;
- g. Pelaksanaan penatausahaan aset meliputi pembukuan, inventarisasi dan pelaporan barang milik daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- h. Pelaksanaan akuntansi badan;
- i. Pelaksanaan urusan pengelolaan barang milik daerah meliputi penerimaan, penyimpanan, penyaluran, penggunaan, pemanfaatan dan pengamanan serta pemeliharaan barang milik daerah;
- j. Pelaksanaan penyimpanan terhadap dokumen dan bukti kepemilikan barang milik daerah selain tanah dan/atau bangunan;
- k. Pelaksanaan fasilitasi dan penyusunan tindak lanjut laporan masyarakat temuan pemeriksa fungsional dan pengawasan lainnya;
- l. Pengaturan pelaksanaan tugas berdasarkan prioritas agar tugas dapat diselesaikan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan; dan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Sub Bagian Program

Sub Bagian Program mempunyai tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja Sub Bagian Program berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sub Bagian Program dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Sub Bagian Program berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Sub Bagian Program;
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Sub Bagian Program serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program kerja serta perumusan Rencana Kerja Tahunan (RKT), penetapan kinerja, laporan evaluasi kinerja, Renstra, Renja, RKA dan laporan realisasi fisik program pembangunan, laporan tahunan dan laporan evaluasi kinerja;
- f. Pelaksanaan pengendalian dan pelaporan;
- g. Pelaksanaan fasilitasi pengadaan barang dan jasa;

- h. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggungjawab masing-masing;
- i. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Bidang Pajak Lainnya

Bidang Pajak Daerah Lainnya mempunyai tugas membantu sebagian Tugas Kepala Badan dalam melaksanakan sub urusan pajak daerah lainnya. Bidang Pajak Daerah Lainnya dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan program kerja bidang Pajak Daerah Lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Pengkoordinasian perhitungan pelaksanaan potensi Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Penerangan Jalan dan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- c. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan rencana bimbingan teknis pelaksanaan pendaftaran wajib pajak daerah dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak daerah (SPTPD) Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Pajak reklame dan

- Pajak Air Tanah dan menghimpun serta mengolah data objek dan subjek pajak serta verifikasi lokasi/lapangan;
- d. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pengelolaan daftar induk wajib pajak daerah serta menyimpan surat perpajakan daerah yang berkaitan dengan pendataan, pendaftaran dan pendataan;
- e. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan perhitungan penetapan Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Penerangan Jalan dan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- f. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan perhitungan jumlah angsuran pemungutan/pembayaran/penyetoran atas permohonan wajib pajak daerah;
- g. Pengkoordinasian, perumusan dan pemberian pertimbangan atas pembetulan, pembatalan, pengurangan, keberatan dan banding serta pengembalian kelebihan pembayaran atas Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Penerangan Jalan dan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- h. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pelayanan dan pemberian informasi pajak daerah;
- i. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan penerbitan dan pendistribusian serta penyimpanan arsip surat perpajakan daerah yang berkaitan dengan penetapan pajak daerah;

j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pemimpin sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(1) Bidang Pajak Daerah Lainnya, membawahi :

- a. Sub Bidang Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet;
- b. Sub Bidang Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan Mineral Bukan Logam Batuan;
- c. Sub Bidang Pelayanan Pajak Daerah.

(2) Setiap Sub Bidang sebagaimana dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya.

7. Sub Bidang Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet

Sub Bidang Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet membantu Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya dalam melaksanakan sub urusan pajak hotel, hiburan, restoran, parkir dan sarang burung walet. Sub Bidang Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Subbid Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Subbid Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir, dan Sarang Burung Walet.
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Subbid Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan perhitungan potensi Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet;
- f. Pelaksanaan penghimpunan serta pencatatan data objek Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet;
- g. Pelaksanaan proses pendaftaran wajib pajak daerah yang baru;
- h. Pelaksanaan pembuatan laporan tentang formulir pendaftaran wajib pajak daerah yang belum dikembalikan oleh wajib pajak daerah, serta melaksanakan pencatatan nama dan alamat wajib pajak daerah dalam daftar wajib pajak daerah;
- i. Pelaksanaan registrasi dan menetapkan SK Pengukuhan, Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) dan surat pernyataan;
- j. Pelaksanaan pengelolaan data objek dan subjek Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet;

- k. Pelaksanaan pembuatan dan pemeliharaan daftar inventaris wajib Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet;
- l. Pelaksanaan penyimpanan arsip surat perpajakan daerah yang berkaitan dengan pendaftaran, pendataan dan penetapan;
- m. Pelaksanaan dan verifikasi pembuatan daftar Surat Pemberitahuan Pajak daerah (SPTPD) yang belum dikembalikan oleh Wajib Pajak;
- n. Penyusunan, pelaksanaan dan pemrosesan surat teguran untuk penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) kepada wajib pajak;
- o. Pelaksanaan penghitungan penetapan pajak hotel, hiburan, restoran, parkir dan sarang burung walet dan menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), Surat Ketetapan Pajak daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), Surat Ketetapan pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB) serta Surat-Surat Ketetapan Pajak Lainnya, Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN);
- p. Pelaksanaan verifikasi terhadap kondisi/lokasi objek dan subjek Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet untuk kelancaran penerimaan daerah;
- q. Pelaksanaan proses pencabutan pengukuhan sebagai wajib pajak daerah dan penghapusan NPWPD;
- r. Pelaksanaan dan pemrosesan serta penerbitan Keputusan atas pembetulan, pembatalan, pengurangan, keberatan dan banding serta

pengembalian kelebihan pembayaran terhadap ketetapan Pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir dan Sarang Burung Walet;

- s. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8. Sub Bidang Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan Mineral Bukan Logam Batuan.

Sub Bidang Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan mineral bukan Logam Batuan membantu Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya dalam melaksanakan sub urusan pajak reklame, air tanah, penerangan jalan dan mineral bukan logam batuan. Sub Bidang Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan Mineral Bukan Logam Batuan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Subbid Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan Mineral Bukan Logam Batuan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Subbid Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan Mineral Bukan Logam Batuan;
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Subbid Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan mineral bukan Logam Batuan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan perhitungan potensi Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan mineral bukan Logam Batuan;
- f. Pelaksanaan penghimpunan serta pencatatan data Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan Mineral Bukan Logam Batuan;
- g. Pelaksanaan proses pendaftaran wajib pajak daerah yang baru;
- h. Pelaksanaan pembuatan laporan tentang formulir pendaftaran wajib pajak daerah yang belum dikembalikan oleh wajib pajak daerah serta melaksanakan pencatatan nama dan alamat wajib pajak daerah dalam daftar wajib pajak daerah;
- i. Pelaksanaan registrasi dan penetapan SK Pengukuhan, Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) dan surat pernyataan;
- j. Pelaksanaan rekonsiliasi data pelanggan PLN dengan data PLN;
- k. Pelaksanaan pengelolaan data objek dan subjek Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan mineral bukan Logam Batuan;
- l. Pelaksanaan pembuatan dan pemeliharaan daftar inventaris wajib Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan mineral bukan Logam Batuan;
- m. Pelaksanaan penyimpanan arsip surat perpajakan daerah yang berkaitan dengan pendaftaran, pendataan dan penetapan;

- n. Pelaksanaan dan verifikasi pembuatan daftar Surat Pemberitahuan Pajak daerah (SPTPD) yang belum dikembalikan oleh Wajib Pajak Wajib Pajak Penerangan Jalan (PPJ) dan Mineral Logam dan Batuan;
- o. Penyusunan, pelaksanaan dan pemrosesan surat teguran untuk penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak Penerangan Jalan (PPJ) dan Mineral Logam dan Batuan;
- p. Pelaksanaan dan pemrosesan serta penerbitan Keputusan atas pembetulan, pembatalan, pengurangan, keberatan dan banding serta pengembalian kelebihan pembayaran terhadap ketetapan Pajak Reklame, Air Tanah Penerangan Jalan dan Mineral Bukan Logam Batuan;
- q. Pelaksanaan penghitungan penetapan Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan mineral bukan Logam Batuan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), Surat Ketetapan Pajak daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), Surat Ketetapan pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB) serta Surat-Surat Ketetapan Pajak Lainnya, Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN);
- r. Pelaksanaan dan verifikasi pembuatan daftar Surat Pemberitahuan Pajak daerah (SPTPD) yang belum dikembalikan oleh Wajib Pajak Daerah Pajak Penerangan Jalan (PPJ) non PLN dan Mineral Logam dan Batuan;
- s. Pelaksanaan dan pemrosesan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dari pajak reklame dan pajak air tanah;

- t. Pelaksanaan verifikasi terhadap kondisi/lokasi objek dan subjek Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan mineral bukan Logam Batuan untuk kelancaran penerimaan daerah;
 - u. Pelaksanaan proses pencabutan pengukuhan sebagai wajib pajak daerah dan penghapusan NPWPD;
 - v. Pelaksanaan dan pemrosesan serta penerbitan Keputusan atas pembetulan, pembatalan, pengurangan, keberatan dan banding serta pengembalian kelebihan pembayaran terhadap ketetapan Pajak Reklame, Air Tanah, Penerangan Jalan dan mineral bukan Logam Batuan;
 - w. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
9. Sub Bidang Pelayanan Pajak Daerah
- Sub Bidang Pelayanan Pajak Daerah membantu Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya dalam pelaksanaan sub urusan pelayanan pajak daerah. Sub Bidang Pelayanan Pajak Daerah dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyusunan rencana kerja subbid pelayanan pajak daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional subbid pelayanan pajak daerah;

- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan subbid pelayanan pajak daerah serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
 - d. Pelaksanaan pelayanan pada wajib pajak;
 - e. Pelaksanaan pemberian konsultasi teknis pajak daerah;
 - f. Penyusunan rencana pelayanan pada loket informasi;
 - g. Pelaksanaan pengadministrasian dokumen dan berkas pelayanan pajak daerah;
 - h. Pelaksanaan pemberian informasi terkait pelayanan pajak daerah (customer service);
 - i. Penerimaan dan pengelolaan pengaduan dari masyarakat;
 - j. Pendistribusian berkas pelayanan kepada bidang teknis;
 - k. Pembuatan laporan tentang formulir pendaftaran wajib pajak daerah yang sudah diterima maupun yang belum diterima dari wajib pajak;
 - l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
10. Bidang PBB dan BPHTB

Bidang PBB dan BPHTB mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Badan dalam melaksanakan sub urusan PBB dan BPHTB Bidang PBB dan BPHTB dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengkoordinasian dan pelaksanaan program kerja Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berdasarkan

- ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Perumusan perhitungan pelaksanaan potensi PBB dan BPHTB;
 - c. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan rencana bimbingan teknis pelaksanaan pendaftaran wajib pajak daerah dan menyampaikan surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) PBB serta menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) BPHTB dan menghimpun serta mengolah data objek dan subjek pajak serta penelitian lokasi/lapangan;
 - d. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pengelolaan daftar induk wajib pajak PBB dan BPHTB serta menyimpan surat pajak PBB dan BPHTB yang berkaitan dengan pendaftaran dan pendataan;
 - e. Pengkoordinasian, perumusan dan memberikan pertimbangan atas pembetulan, pembatalan, pengurangan, keberatan dan banding serta pengembalian kelebihan pembayaran atas ketetapan PBB dan BPHTB;
 - f. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pendaftaran PBB;
 - g. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan perhitungan penetapan PBB;
 - h. Perumusan dan pelaksanaan validasi penerimaan pembayaran Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) BPHTB;
 - i. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan penyusunan langkah strategis penerimaan PBB dan BPHTB;

- j. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan penerbitan dan pendistribusian serta menyimpan arsip surat pajak PBB dan BPHTB yang berkaitan dengan penetapan; dan Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Bidang PBB dan BPHTB membawahi:

- a. Sub Bidang Pendaftaran, Pendataan PBB dan BPHTB.
 - b. Sub Bidang Penilaian, Penetapan PBB dan Verifikasi BPHTB.
 - c. Sub Bidang Pembetulan, Pengurangan PBB dan BPHTB.
 - d. Setiap Sub Bidang sebagaimana dimaksud di atas, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang PBB dan BPHTB.
11. Sub Bidang Pendaftaran, Pendataan PBB dan BPHTB

Sub Bidang Pendaftaran, pendataan PBB dan BPHTB mempunyai tugas membantu Kepala Bidang PBB dan BPHTB dalam melaksanakan sub urusan Pendaftaran, pendataan PBB dan BPHTB. Sub Bidang Pendaftaran, pendataan PBB dan BPHTB dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Sub Bidang Pendaftaran, pendataan PBB dan BPHTB berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Sub Bidang Pendaftaran, pendataan PBB dan BPHTB;

- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Sub Bidang Pendaftaran, pendataan PBB dan BPHTB serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan perhitungan potensi PBB dan BPHTB, pendataan objek dan subjek PBB dan BPHTB;
- f. Pelaksanaan pendataan, pendaftaran objek pajak baru, mutasi objek/subjek pajak, pembetulan, pencatatan serta pemetaan objek dan subjek PBB;
- g. Pelaksanaan penyampaian dan penerimaan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak (LSPOP);
- h. Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan data, pengalokasian dan penatausahaan PBB dan BPHTB, pemantauan dan penyiapan laporan evaluasi kinerja;
- i. Perencanaan dan pelaksanaan cetak massal SPPT PBB, DHKP dan DBKB;
- j. Perencanaan dan pelaksanaan penyampaian SPPT PBB cetak massal kepada UPT;
- k. Penyusunan dan pelaksanaan penyampaian Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) PBB kepada petugas penyampai PBB oleh kelurahan/UPT;

- l. Pelaksanaan penghimpunan data termasuk mutasi tanah dan bangunan serta pencatatan data objek PBB dan BPHTB;
 - m. Penyusunan dan pelaksanaan pengawasan kepatuhan wajib pajak BPHTB, bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi;
 - n. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
12. Sub Bidang Penilaian, Penetapan PBB dan Verifikasi BPHTB
- Sub Bidang Penilaian, Penetapan PBB dan Verifikasi BPHTB membantu Kepala Bidang PBB dan BPHTB dalam melaksanakan sub urusan penilaian, penetapan PBB dan verifikasi BPHTB. Sub Bidang Penilaian, Penetapan PBB dan Verifikasi BPHTB dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyusunan rencana kerja Subbid Penilaian, Penetapan PBB dan Verifikasi BPHTB berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Subbid Penilaian, Penetapan PBB dan Verifikasi BPHTB;
 - c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Subbid Penilaian, Penetapan PBB dan Verifikasi BPHTB serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Penyusunan dan pelaksanaan penilaian dan penetapan PBB;
- f. Penyusunan dan pemrosesan penerbitan surat keterangan NJOP dan surat keterangan bebas BPHTB;
- g. Penyusunan dan pelaksanaan pembuatan konsep Surat Keputusan Klasifikasi Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Bumi dan Bangunan, Pemecahan Kecamatan dan Kelurahan, Tarif, Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB), PBB Minimal, Kode Wilayah, Zona Nilai Tanah dan Tempat Pembayaran;
- h. Penyusunan dan pelaksanaan penentuan Nomor Objek Pajak (NOP) dan Zona Nilai Tanah (ZNT) objek pajak;
- i. Penyusunan dan pelaksanaan penilaian Jenis Penggunaan Bangunan (JPB) dan tanah dengan kriteria khusus sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- j. Pelaksanaan penetapan kembali atas diterbitkannya Keputusan pembetulan, pembatalan, pengurangan, keberatan dan banding serta pengembalian kelebihan pembayaran terhadap ketetapan PBB dan BPHTB;
- k. Penyusunan dan pelaksanaan verifikasi penerimaan pembayaran Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) BPHTB;

- l. Penyusunan dan pelaksanaan penghitungan penetapan pajak dan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB), dan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN) BPHTB;
 - m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
13. Sub Bidang Pembetulan, Pengurangan PBB dan BPHTB
- Sub Bidang Pembetulan, Pengurangan PBB dan BPHTB membantu Kepala Bidang PBB dan BPHTB dalam melaksanakan sub urusan pembetulan dan pengurangan PBB dan BPHTB. Sub Bidang Pembetulan, Pengurangan PBB dan BPHTB dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyusunan rencana kerja pembetulan dan pengurangan PBB dan BPHTB berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional pembetulan dan pengurangan PBB dan BPHTB;
 - c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pembetulan dan pengurangan PBB dan BPHTB serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
 - d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;

- e. Penyusunan dan pelaksanaan proses pembatalan NOP PBB;
 - f. Perencanaan dan pelaksanaan peninjauan lapangan atas proses PBB dan BPHTB;
 - g. Pelaksanaan dan pemrosesan serta penerbitan Keputusan atas pembetulan, pembatalan, pengurangan, keberatan dan banding serta pengembalian kelebihan pembayaran terhadap ketetapan PBB dan BPHTB;
 - h. Penyusunan dan pelaksanaan pengadministrasian dokumen dan berkas PBB dan BPHTB, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya;
 - i. Penyusunan dan pelaksanaan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicapai dan kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja dengan cara membuat tolok ukur keberhasilan tugas;
 - j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
14. Bidang Retribusi, Teknologi Informatika Dan Perundang-Undangan
- Bidang Retribusi, Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan mempunyai tugas membantu sebagian Tugas Kepala Badan dalam pelaksanaan sub Urusan Retribusi, Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan. Bidang Retribusi, Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- 
- a. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan program kerja Bidang Retribusi, Data Teknolgi Informatika dan Perundang-Undangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pencatatan penerimaan/pemungutan dan penyetoran retribusi daerah dan pendapatan lain-lain yang bersumber dari laba perusahaan daerah, usaha daerah yang sah dan sumbangan pihak ketiga kepada daerah serta melaksanakan legalisasi/perforasi dan pembukuan surat-surat berharga.
 - c. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan Retribusi, Data Teknik Informatika dan Perundang-Undangan dalam penerapan pajak dan retribusi daerah.
 - d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya.
 - e. Pengkoordinasian pelaksanaan penghimpunan dan rekonsiliasi penerimaan retribusi daerah ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemungut retribusi.
 - f. Pengkoordinasian pencatatan semua Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dan pendapatan lain-lain.
 - g. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pelaporan realisasi penerimaan/penyetoran dan tunggakan retribusi daerah.

- h. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan penerimaan/ pengeluaran dan legalisasi terhadap surat-surat berharga.
- i. Pengkoordinasian penghimpunan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pajak daerah.
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Retribusi, Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan, membawahi:

- a. Sub Bidang Retribusi, Legalisasi dan Pendapatan Lain-Lain.
- b. Sub Bidang Data dan Teknologi Informatika.
- c. Sub Bidang Perundang-Undangan.

Setiap Sub Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat 1, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bidang Retribusi, Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan.

15. Sub Bidang Retribusi, Legalisasi dan Pendapatan Lain-Lain

Sub Bidang Retribusi, Legalisasi dan Pendapatan Lain-Lain membantu Kepala Bidang Retribusi, Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan dalam pelaksanaan sub urusan Retribusi, Legalisasi dan Pendapatan Lain-Lain. Sub Bidang Retribusi, Legalisasi dan Pendapatan Lain-Lain dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Sub Bidang Retribusi, Legaliasi dan Pendapatan Lain-lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-

undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Sub Bidang Retribusi, Legaliasi dan Pendapatan Lain-lain;
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Sub Bidang Retribusi, Legaliasi dan Pendapatan Lain-lain serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Penyusunan rencana kegiatan penerimaan retribusi, legalisasi dan pendapatan lain-lain yang sah;
- f. Pelaksanaan pencatatan semua Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dan pendapatan lain-lain;
- g. Pelaksanaan validasi penerimaan pajak daerah
- h. Pelaksanaan evaluasi penerimaan retribusi daerah terhadap target penerimaan;
- i. Pelaksanaan persiapan bahan-bahan penyusunan pelaporan retribusi daerah dan melakukan rekonsiliasi;
- j. Pelaksanaan penghimpunan dan rekonsiliasi penerimaan retribusi daerah ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemungut retribusi;
- k. Pelaksanaan kegiatan evaluasi terhadap realisasi penerimaan pajak daerah, retribusi daerah dan sumber pendapatan lainnya;

- l. Persiapan dan pelaksanaan pencatatan surat-surat yang berkaitan dengan penerimaan retribusi daerah dan pendapatan lain-lain;
 - m. Pelaksanaan pencatatan penerimaan/pemungutan dan penyetoran penerimaan pendapatan lain-lain;
 - n. Pelaksanaan pembukuan penerimaan retribusi, bagian laba/ royalti, kompensasi, Badan Usaha Milik Daerah dan penerimaan pendapatan lain- lain;
 - o. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan retribusi, legaliasi dan pendapatan lain-lain;
 - p. Pengaturan pelaksanaan tugas berdasarkan prioritas agar tugas dapat diselesaikan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan;
 - q. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
16. Sub Bidang Data dan Teknologi Informatika
- Sub Bidang Data dan Teknologi Informatika membantu Kepala Bidang Bidang Retribusi, Data Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan dalam melaksanakan sub urusan data dan teknologi informatika. Sub Bidang Data dan Teknologi Informatika dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyusunan rencana kerja Subbid Data dan Teknologi Informatika berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Subbid Data dan Teknologi Informatika;
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Subbid Data dan Teknologi Informatika serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan analisis serta menyiapkan layanan dukungan teknis infrastruktur dan Teknik Informatika pajak daerah;
- f. Pelaksanaan pengolahan data dan informasi serta pemeliharaan database pajak daerah;
- g. Pelaksanaan dan penyiapan kebutuhan sistem informasi dan pengembangan integrasi sistem informasi pajak dan retribusi daerah;
- h. Pelaksanaan pengawasan, pemeliharaan perangkat lunak/keras serta menyiapkan layanan penyelesaian permasalahan jaringan komunikasi data;
- i. Pelaksana pengembangan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pajak daerah;
- j. Pelaksanaan fasilitasi kerjasama bidang teknologi informasi dengan perbankan dan institusi lain;
- k. Pelaksanaan fasilitasi dan mengembangkan penyebaran informasi pajak dan retribusi daerah melalui media komunikasi internet, elektronik dan media komunikasi lainnya;

- l. Pelaksanaan penyusunan profil Badan Pendapatan Daerah, profil pajak dan retribusi daerah;
 - m. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan dan pembinaan terhadap semua upaya kegiatan di bidang tugasnya;
 - n. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
17. Sub Bidang Perundang-Undangan
- Sub Bidang Perundang-Undangan membantu Kepala Bidang Retribusi, Data Teknologi Informatika dan Perundang-Undangan dalam melaksanakan sub urusan perundang-undangan. Sub Bidang Perundang-Undangan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyusunan rencana kerja Subbid Perundang-Undangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Subbid Perundang-Undangan;
 - c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Subbid Perundang-Undangan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
 - d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;

- e. Pelaksanaan penghimpunan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pajak daerah untuk dipedomani dalam pelaksanaan tugas;
- f. Pemberian pertimbangan atas pengkajian perundang-undangan tentang pajak daerah;
- g. Pelaksanaan kegiatan penghimpunan, sosialisasi peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, petunjuk teknis dan bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang Perundang-Undangan serta melakukan kerjasama perpajakan;
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

18. Bidang Penagihan Pajak Daerah

Bidang Penagihan Pajak Daerah mempunyai tugas membantu sebagian Tugas Kepala Badan dalam melaksanakan sub urusan penagihan pajak daerah. Bidang Penagihan Pajak Daerah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan dan pelaksanaan program kerja Bidang Penagihan Pajak Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Pengkoordinasian perhitungan pelaksanaan potensi penerimaan dari pemeriksaan dan penagihan pajak daerah;
- c. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan kegiatan penagihan pajak daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- d. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pembukuan, validasi, evaluasi dan pelaporan pendapatan pajak daerah;
- e. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pencatatan mengenai penetapan dan penerimaan/penyetoran pajak daerah dan retribusi daerah;
- f. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pemeriksaan berkala terhadap kondisi/lokasi objek dan subjek pajak daerah untuk kelancaran penerimaan daerah;
- g. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan pelaporan secara berkala hasil pemeriksaan;
- h. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan penagihan aktif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- i. Pengkoordinasian, perumusan dan pelaksanaan penyusunan usulan penghapusan piutang pajak daerah;
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Penagihan Pajak Daerah, membawahi:

- a. Sub Bidang Pembukuan, Validasi, Evaluasi dan Pelaporan.
- b. Sub Bidang Pemeriksaan Pajak Daerah.
- c. Sub Bidang Penagihan Pajak Daerah.

Setiap Sub Bidang masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Penagihan Pajak Daerah.

19. Sub Bidang Pembukuan, Validasi, Evaluasi dan Pelaporan

Sub Bidang Pembukuan, Validasi, Evaluasi dan Pelaporan membantu Kepala Bidang Penagihan Pajak Daerah dalam melaksanakan sub urusan pembukuan, validasi, evaluasi dan pelaporan.

Sub Bidang Pembukuan, Validasi, Evaluasi dan Pelaporan dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Subbid Pembukuan, Validasi, Evaluasi dan Pelaporan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Subbid Pembukuan, Validasi, Evaluasi dan Pelaporan;
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Subbid Pembukuan, Validasi, Evaluasi dan Pelaporan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan pembukuan terhadap penerimaan Pajak Daerah melalui kliring pada Rekening Kas Daerah;
- f. Pelaksanaan validasi penerimaan pajak daerah;
- g. Pelaksanaan evaluasi penerimaan pajak daerah terhadap target penerimaan;

- h. Pelaksanaan persiapan bahan-bahan penyusunan pelaporan pajak daerah dan melakukan rekonsiliasi;
 - i. Pelaksanaan penghimpunan dan rekonsiliasi penerimaan daerah ke Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah;
 - j. Pelaksanaan kegiatan Evaluasi terhadap realisasi penerimaan pajak daerah, retribusi daerah dan sumber pendapatan lainnya;
 - k. Pelaksanaan pencatatan, pelaporan dan penatausahaan piutang pajak;
 - l. Pelaksanaan proses penerbitan surat keterangan lunas pajak daerah melalui kliring;
 - m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
20. Sub Bidang Pemeriksaan Pajak Daerah
- Sub Bidang Pemeriksaan Pajak Daerah membantu Kepala Bidang Penagihan Pajak Daerah dalam melaksanakan sub urusan pemeriksaan pajak daerah. Sub Bidang Pemeriksaan Pajak Daerah dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud di atas, menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyusunan rencana kerja Subbid Pemeriksaan Pajak Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Subbid Pemeriksaan Pajak Daerah;

- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Subbid Pemeriksaan Pajak Daerah serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan analisa terhadap SPTPD Wajib Pajak sebagai bahan untuk pelaksanaan pemeriksaan pajak daerah;
- f. Pelaksanaan analisa terhadap Kartu Data Wajib Pajak sebagai bahan untuk pelaksanaan pemeriksaan pajak daerah;
- g. Pelaksanaan pemeriksaan pajak daerah terhadap Wajib Pajak yang menghitung, melaporkan serta menyetorkan sendiri pajak terutang (self assessment system) dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan daerah;
- h. Pelaksanaan upaya-upaya persuasif dalam rangka optimalisasi pajak daerah yang membayar sendiri (self assessment system);
- i. Penghitungan potensi penerimaan dari pemeriksaan pajak daerah;
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

21. Sub Bidang Penagihan Pajak Daerah

Sub Bidang Penagihan Pajak Daerah membantu Kepala Bidang Penagihan Pajak Daerah dalam melaksanakan sub urusan penagihan pajak daerah. Sub Bidang Penagihan Pajak Daerah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja Subbid Penagihan Pajak Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Penyusunan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional Subbid Penagihan Pajak Daerah;
- c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Subbid Penagihan Pajak Daerah serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- d. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan laporan di bidang tugasnya;
- e. Pelaksanaan penagihan atas tunggakan/kurang bayar (piutang) pajak daerah dan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD);
- f. Pelaksanaan penyiapan bahan-bahan penyusunan usulan penghapusan piutang pajak daerah;
- g. Pelaksanaan dan pemrosesan angsuran tunggakan pajak dan pengurangan atau penghapusan sanksi/denda administrasi pajak daerah;
- h. Penghitungan potensi penerimaan dari penagihan pajak daerah;
- i. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya (Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 170 Tahun 2018) tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru).

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Identitas Responden

Identitas responden adalah profil terhadap obyek penelitian yang dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Adapun yang menjadi karakteristik responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Untuk mengetahui identitas responden dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden

Identitas Responden		Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	54,0
	Perempuan	46	46,0
	Total	100	100,0
Umur	25 - 31 tahun	18	18,0
	32 - 38 tahun	27	27,0
	39 - 45 tahun	39	39,0
	> 45 tahun	16	16,0
	Total	100	100,0
Pekerjaan	Pegawai Negeri	41	41,0
	Pegawai Swasta	16	16,0
	Wiraswasta	32	32,0
	Lainnya	11	11,0
	Total	100	100,0
Pendidikan	SD	1	1,0
	SMP	5	5,0
	SMA	52	52,0
	Sarjana	35	35,0
	Magister	7	7,0
	Total	100	100,0

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa mayoritas responden yang mendapatkan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah laki-laki dengan persentase sebesar 54%, sedangkan perempuan sebanyak 46%. Walaupun mayoritas responden adalah laki-laki, namun perbedaannya tidaklah signifikan. Pada dasarnya tidak ada perbedaan tingkat kepatuhan perpajakan antara laki-laki dan perempuan, karena ada persamaan persepsi antara laki-laki dan perempuan atas kewajiban perpajakan dan manfaat dari pajak. Kastlunger (2010) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan disebabkan oleh *gender-role orientation*, karakteristik yang terasosiasi terhadap jenis kelamin, lingkungan sosial, dan akses terhadap pendidikan pada suatu daerah. Emansipasi wanita yang mendorong terbukanya akses wanita kepada pendidikan dan perubahan *gender-role orientation* pada suatu daerah mendorong asimilasi antara laki-laki dan perempuan yang pada akhirnya menyebabkan adanya persamaan dalam sikap dan pengambilan keputusan antara laki-laki dan perempuan.

Kemudian tingkat umur responden mayoritas berkisar 39-45 tahun dengan jumlah 39%, 32-38 tahun sebanyak 27%, 25-31 tahun sebanyak 18% dan > 45 tahun sebanyak 16%. Proporsi identitas responden berdasarkan umur menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pola pikir responden. Menurut Pasaribu dan Tjen (2015), modal sosial (*social capital*) individu semakin bertambah seiring dengan bertambahnya usia. Semakin dewasa, seseorang akan semakin terikat dalam suatu komunitas. Perilaku individu dewasa juga semakin terikat dengan perilaku dalam komunitas. Efek

positif dari hal ini adalah individu dewasa akan menghindari tindakan-tindakan yang bisa menimbulkan sanksi sosial seperti sanksi sosial karena tidak taat pajak.

Selanjutnya pekerjaan responden umumnya adalah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 41%, wiraswasta sebanyak 32%, pegawai swasta sebanyak 16% dan lainnya sebanyak 11%. Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemko Pekanbaru diminta supaya taat dan disiplin dalam membayar pajak, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PNS diharapkan bisa memberi contoh yang baik bagi warga masyarakat lainnya terkait disiplin bayar pajak.

Dan pendidikan responden mayoritas adalah SMA dengan jumlah 52%, sarjana sebanyak 35%, magister sebanyak 7%, SMP sebanyak 5% dan SD sebanyak 1%. Tingkat pendidikan seseorang yang lebih tinggi, pada umumnya memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kepatuhan membayar pajak. Dengan pendidikan yang tinggi dapat menjadikan seseorang kaya akan informasi terutama tentang pajak dan banyak mempelajari seluk beluk pajak selama menempuh pendidikan tersebut. Rodriguez Justicia & Theilen (2018) menjelaskan tentang pengetahuan pajak memegang peran vital. Apabila wajib pajak telah mendapatkan pengetahuan yang cukup baik mengenai pajak, maka kepatuhan dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan juga akan meningkat. Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru kepada wajib pajak dengan cara melakukan SDT dan melakukan inovasi dengan membuat aplikasi Smart PBB, sehingga informasi pajak tersebut sampai kelapisan bawah masyarakat, termasuk bagi mereka yang berpendidikan rendah.

5.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dari kuesioner yang disebarkan, maka diketahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Dengan mengetahui tanggapan responden tersebut, maka akan dapat diketahui persepsi responden terhadap variabel penelitian. Dari hasil tersebut maka akan diketahui interval rata-rata tanggapan responden terhadap variabel penelitian dengan interval skala sebagai berikut:

Tabel 5.2
Interval Rata-Rata Tanggapan Terhadap Variabel Penelitian

Interval	Kategori
4,20 – 5,00	Sangat Setuju / Sangat Baik
3,40 – 4,19	Setuju / Baik
2,60 – 3,39	Netral / Cukup Baik
1,80 – 2,59	Tidak Setuju / Tidak Baik
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik

Sumber : Narimawati, 2008

1. Sosialisasi

Sosialisasi dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan yang merupakan upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Variabel sosialisasi perpajakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu media, materi dan waktu. Untuk melihat tanggapan responden terhadap sosialisasi pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, dapat dilihat sebagai berikut:

Table 5.3
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sosialisasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah	Rata-Rata	Kategori
1	Informasi tentang pajak dapat diketahui melalui media elektronik seperti website pajak atau media sosial	0	4	33	39	24	100	3,83	Setuju
		0	8	99	156	120	383		
2	Sosialisasi perpajakan sangat membantu saya memahami mengenai ketentuan perpajakan	0	7	26	39	28	100	3,88	Setuju
		0	14	78	156	140	388		
3	Sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan sudah efektif dan tepat sasaran	0	4	31	42	23	100	3,84	Setuju
		0	8	93	168	115	384		
	Jumlah	0	15	90	120	75	300	3,85	Baik
		0	30	270	480	375	1.155		

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Dari Tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa pada umumnya responden memberikan tanggapan yang setuju terhadap vairabel sosialisasi dengan perolehan nilai sebesar 3,85 dengan kategori baik. Artinya adalah bahwa sosialiasi pajak PBB yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru kepada masyarakat tergolong baik. Sosialisasi merupakan salah satu cara penyampaian pesan atau informasi kepada seluruh masyarakat wajib pajak tentang apa itu pajak dan manfaat pajak. Setelah sosialisasi dilaksanakan maka wajib pajak yang belum terdaftar diharapkan dapat untuk mendaftarkan diri objek pajaknya. Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dengan cara melakukan SDT. SDT adalah Sosialisasi Daftar Tagih dengan cara petugas mendatangi wajib pajak atau petugas melakukan turlap (turun lapangan) kerumah ataupun ke alamat wajib pajak atau objek pajak dimana objek pajak atau wajib pajak yang belum terdaftar.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perbandingan antara layanan pajak yang dipersepsikan dengan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 5 indikator yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Untuk melihat tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, dapat dilihat sebagai berikut:

Table 5.4
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah	Rata-Rata	Kategori
1	Petugas sangat memberikan layanan tepat pada waktunya	2	7	17	36	38	100	4,01	Setuju
		2	14	51	144	190	401		
2	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak	0	6	20	42	32	100	4,00	Setuju
		0	12	60	168	160	400		
3	Petugas memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani wajib pajak	0	10	16	40	34	100	3,98	Setuju
		0	20	48	160	170	398		
4	Petugas memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan wajib pajak	0	8	17	41	34	100	4,01	Setuju
		0	16	51	164	170	401		
5	Memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	0	6	27	41	26	100	3,87	Setuju
		0	12	81	164	130	387		
	Jumlah	2	37	97	200	164	500	3,97	Baik
		2	74	291	800	820	1.987		

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Dari Tabel 5.4 diatas dapat dilihat bahwa pada umumnya responden memberikan tanggapan yang setuju terhadap vairabel kualitas pelayanan dengan perolehan nilai sebesar 3,97 dengan kategori baik. Artinya adalah bahwa kualitas pelayanan pajak PBB yang dirasakan oleh masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru tergolong baik. Salah satu upaya yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat ialah dengan melakukan inovasi dengan membuat aplikasi Smart PBB. Dengan aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk melakukan pendaftaran PBB ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Dalam kondisi pandemi ini, Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru juga membuka sejumlah posko pembayaran pajak PBB di sejumlah kantor kecamatan dan kelurahan, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu perilaku dimana masyarakat (wajib pajak) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajaknya di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan 3 indikator yaitu kesadaran, ketaatan dan ketepatan waktu. Untuk melihat tanggapan responden terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, dapat dilihat sebagai berikut:

Table 5.5
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah	Rata-Rata	Kategori
1	Saya selalu menghitung pajak dalam jumlah benar dan apa adanya	1	13	37	41	8	100	3,42	Setuju
		1	26	111	164	40	342		
2	Saya selalu mengisi formulir Objek Pajak baru dengan benar dan sesuai	2	11	33	38	16	100	3,55	Setuju
		2	22	99	152	80	355		
3	Saya selalu membayar pajak tepat waktu	0	10	28	44	18	100	3,70	Setuju
		0	20	84	176	90	370		
	Jumlah	3	34	98	123	42	300	3,56	Patuh
		3	68	294	492	210	1.067		

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Dari Tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa pada umumnya responden memberikan tanggapan yang setuju terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dengan perolehan nilai sebesar 3,56 dengan kategori baik. Artinya adalah bahwa masyarakat wajib pajak Kota Pekanbaru dinilai sudah patuh dalam menunaikan kewajibannya akan pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, akan tetapi belum sepenuhnya baik. Kondisi ini menggambarkan bahwa pada dasarnya faktor penghambat kurang patuhnya masyarakat disebabkan karena tingkat kesadaran masyarakat, sehingga masyarakat perlu diberi pengarahan bahwa pajak merupakan kewajiban dan hak setiap warga negara untuk ikut serta dalam pembangunan. Jika kesadaran Wajib Pajak tinggi untuk taat pajak, maka pendapatan daerah untuk sektor pajak semakin meningkat. Dan upaya yang dapat dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak adalah dengan sosialisasi yang lebih gencar lagi serta meningkatkan kualitas pelayanan.

5.1.3 Hasil Analisis Data

Penelitian ini menerapkan analisis dengan *Structural Equation Modelling (SEM)* sebagai upaya pengujian hipotesis. Dalam analisis SEM terdapat dua metode penggunaan jenis matrik data input yang digunakan yaitu matrik varians/kovarians dan matriks korelasi. Analisis ini akan menggunakan input matriks kovarians untuk estimasi selanjutnya. Pemilihan input dengan matriks kovarian adalah karena matriks kovarian memiliki keuntungan dalam memberikan perbandingan yang valid antar populasi atau sampel yang berbeda, yang kadang tidak memungkinkan jika menggunakan model matriks korelasi.

Sebelum membentuk suatu *full model SEM*, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terhadap faktor-faktor yang membentuk masing-masing variabel. Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan model *confirmatory factor analysis*. Kecocokan model (*goodness of fit*), untuk *confirmatory factor analysis* juga akan diuji. Dengan program AMOS, ukuran-ukuran *goodness of fit* tersebut akan nampak dalam outputnya. Selanjutnya kesimpulan atas kecocokan model yang dibangun akan dapat dilihat dari hasil ukuran-ukuran *goodness of fit* yang diperoleh. Pengujian *goodness of fit* terlebih dahulu dilakukan terhadap model *confirmatory factor analysis*.

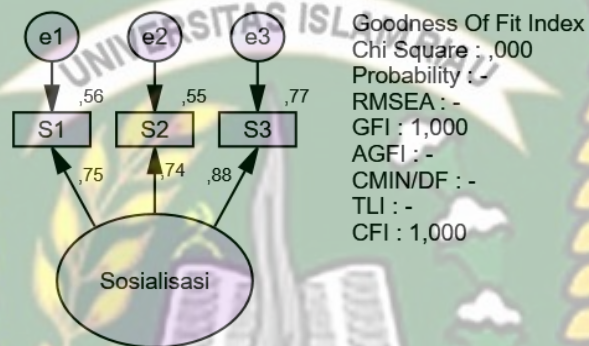
1. Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Faktor Analysis*)

Analisis faktor konfirmatori ini merupakan tahap pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membentuk variabel laten dalam model penelitian. Tujuan dari analisis faktor konfirmatori adalah untuk menguji unidimensionalitas dari

dimensi-dimensi pembentuk masing-masing variabel laten. Hasil analisis faktor konfirmatori dari masing-masing model selanjutnya akan dibahas.

a. Analisis Konfirmator Konstruk Sosialisasi

Variabel laten sosialisasi pada model konfirmator ini terdiri dari 3 indikator sebagai pembentuk modelnya. Hasil pengolahan data untuk analisis faktor konfirmator konstruk untuk sosialisasi ditampilkan sebagai berikut:



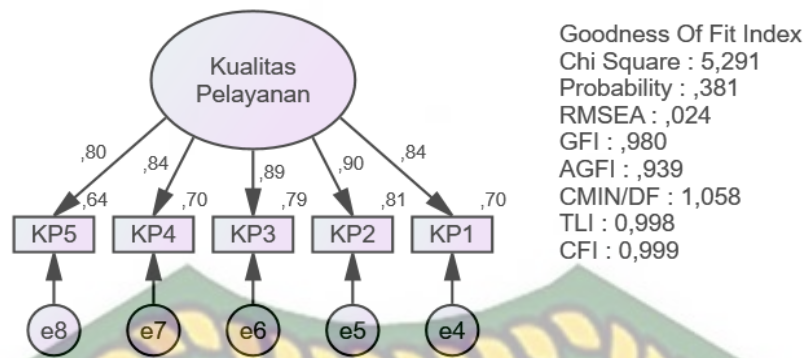
Gambar 5.1
Faktor Konfirmatori Konstruk Sosialisasi

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Dari Gambar 5.1 diatas terlihat dapat dilihat bahwa uji kesesuaian model menghasilkan tingkat penerimaan yang baik. Ini dibuktikan dari nilai *factor loading* masing-masing indikator yang besarnya lebih dari 0,5. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut merupakan dimensi acuan (*underlying dimension*) bagi sebuah konstruk sosialisasi.

b. Analisis Konfirmator Kualitas Pelayanan

Variabel laten kualitas pelayanan pada model konfirmator ini terdiri dari 5 indikator sebagai pembentuk modelnya. Hasil pengolahan data untuk analisis faktor konfirmator konstruk untuk kualitas pelayanan ditampilkan sebagai berikut:



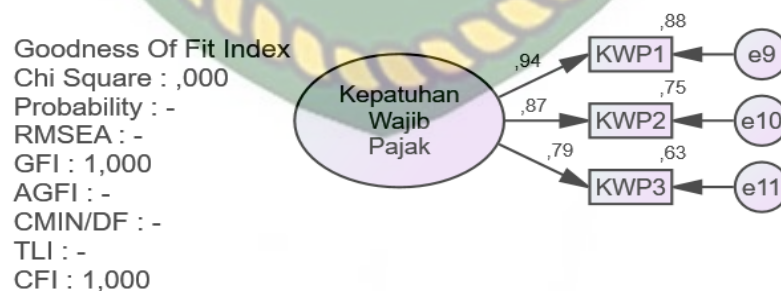
Gambar 5.2
Faktor Konfirmatori Konstruk Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Dari Gambar 5.2 diatas terlihat dapat dilihat bahwa uji kesesuaian model menghasilkan tingkat penerimaan yang baik. Ini dibuktikan dari hasil signifikansi terhadap *chi-square* model ini sebesar $0,381 > 0,05$. Indeks RMSEA, GFI, AGFI, CMIN/DF, TLI dan CFI sudah berada dalam rentang nilai yang diharapkan.

c. Analisis Konfirmatori Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel laten kepatuhan wajib pajak pada model konfirmatori ini terdiri dari 3 indikator sebagai pembentuk modelnya. Hasil pengolahan data untuk analisis faktor konfirmatori konstruk untuk kepatuhan wajib pajak ditampilkan sebagai berikut:



Gambar 5.3
Faktor Konfirmatori Konstruk Kepatuhan Wajib Pajak

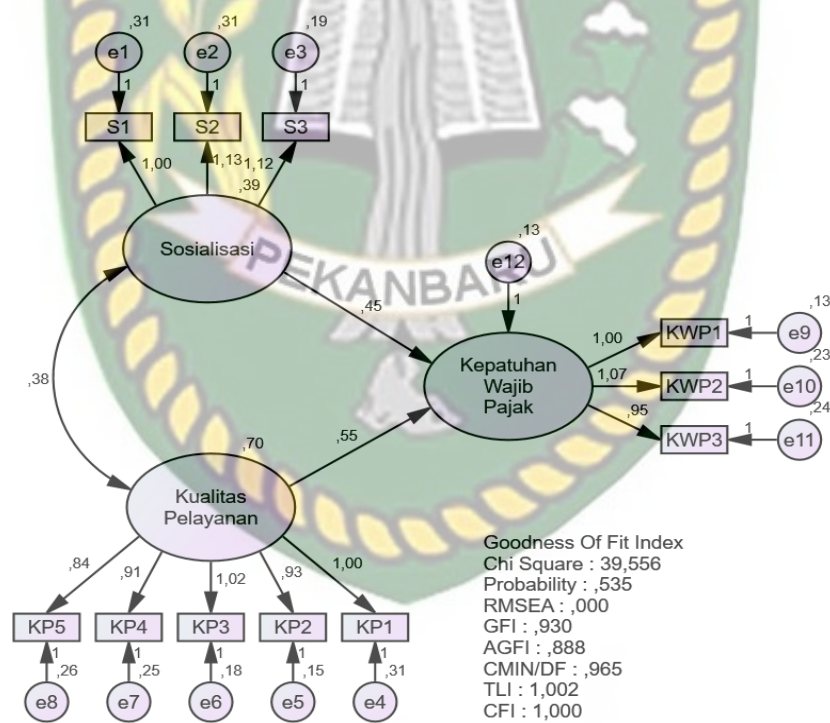
Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Dari Gambar 5.3 diatas terlihat dapat dilihat bahwa uji kesesuaian model menghasilkan tingkat penerimaan yang baik. Ini dibuktikan dari nilai *factor*

loading masing-masing indikator yang besarnya lebih dari 0,5. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut merupakan dimensi acuan (*underlying dimension*) bagi sebuah konstruk kepatuhan wajib pajak.

2. Analisis Structural Equation Modelling (SEM)

Analisis selanjutnya adalah analisis *Structural Equation Model* (SEM) secara full model, setelah dilakukan analisis terhadap tingkat unidimensionalitas dari indikator atau dimensi pembentuk variabel laten yang diuji dengan *confirmatory factor analysis*. Analisis hasil pengolahan data pada tahap full model SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistik. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 5.4

Hasil Pengujian Structural Equation Model

Sumber : Hasil Pengujian Data, 2021

Uji terhadap kelayakan full model SEM ini diuji dengan menggunakan Chi Square, probability, CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, TLI dan RMSEA. Dari hasil

tersebut dapat diketahui bahwa nilai-nilai tersebut berada dalam rentang nilai yang tidak diharapkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.6
Hasil Pengujian Kelayakan Structural Equation Model

Goodness of Fit Indeks	Cut of Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi Square	Chi Square untuk df 41 pada Taraf Sig 5% = 56,942	39,556	Good
Probability	$\geq 0,05$	0,535	Good
RMSEA	$\leq 0,08$	0,000	Good
GFI	$\geq 0,90$	0,930	Good
AGFI	$\geq 0,90$	0,888	Marginal
CMIN/DF	$\leq 2,00$	0,965	Good
TLI	$\geq 0,95$	1,002	Good
CFI	$\geq 0,95$	1,000	Good

Sumber: Hasil Pengujian Data, 2021

Dari Tabel 5.6 diatas menunjukkan bahwa model yang digunakan diterima. Nilai Chi Square hitung (39,556) < Chi Square tabel (56,942) atau tingkat probability (0,535) > 0,05 yang menunjukkan sebagai suatu model persamaan struktural yang baik. Indeks pengukuran RMSEA, GFI, CMIN/DF, TLI dan CFI juga berada dalam rentang nilai yang diharapkan walaupun nilai AGFI masih berada pada rentang marginal.

3. Pengujian Asumsi Structural Equation Model (SEM)

a. Normalitas Data

Pengujian selanjutnya adalah melihat tingkat normalitas data. Evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio skewness value* dan *kurtosis value*, dimana nilai ratio yang memiliki nilai yang lebih besar dari nilai $\pm 2,58$ yang berarti data tersebut berdistribusi tidak normal. Hasil pengujian normalitas data ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 5.7
Hasil Pengujian Normalitas Data

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KWP3	2,000	5,000	-,266	-1,088	-,605	-1,235
KWP2	1,000	5,000	-,317	-1,293	-,288	-,588
KWP1	1,000	5,000	-,237	-,967	-,273	-,557
KP5	2,000	5,000	-,297	-1,212	-,686	-1,400
KP4	2,000	5,000	-,655	-2,672	-,373	-,761
KP3	2,000	5,000	-,663	-2,708	-,464	-,947
KP2	2,000	5,000	-,543	-2,218	-,438	-,893
KP1	1,000	5,000	-,907	-3,702	,261	,533
S3	2,000	5,000	-,130	-,532	-,736	-1,503
S2	2,000	5,000	-,343	-1,402	-,733	-1,497
S1	2,000	5,000	-,081	-,331	-,853	-1,741
Multivariate					,751	,222

Sumber: Hasil Pengujian Data, 2021

Dari Tabel 5.7 terlihat bahwa secara univariate diperoleh nilai CR sebesar 0,222 yang juga terletak pada nilai $\pm 2,58$. Dengan demikian maka data penelitian yang digunakan telah memenuhi persyaratan normalitas data, atau dapat dikatakan bahwa data penelitian telah terdistribusi normal.

b. Evaluasi atas outliers

Penelitian ini menggunakan 11 indikator, oleh karena itu semua kasus data yang memiliki *Mahalanobis Distance* yang lebih besar dari χ^2 tabel (11;0,001) = 31,264 adalah *outliers multivariate*. Hasil uji *outliers* pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.8
Hasil Pengujian Mahalanobis Distance

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
32	25,057	,009	,593
25	24,600	,010	,280
.....			
5	4,329	,959	,082
33	1,003	1,000	,995

Sumber: Hasil Pengujian Data, 2021

Berdasarkan Tabel 5.8 dapat diketahui bahwa nilai *Mahalanobis Distance* yang paling tinggi sebesar 25,057 dan yang paling rendah 1,003. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa seluruh data mempunyai *Mahalanobis Distance* yang lebih kecil dari χ^2 tabel (31,264), sehingga tidak ada data yang *Outliers*.

c. Uji Reliabilitas dan *Variance Extract*

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum. Terdapat dua cara yang dapat digunakan, yaitu *construct reliability* dan *variance extracted*. *Cut-off value* dari *construct reliability* adalah minimal 0,70 sedangkan *cut-off value variance extracted* minimal 0,50. Berdasarkan pengujian yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.9
Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Construct Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Sosialisasi	0,835	0,628
Kualitas Pelayanan	0,931	0,729
Kepatuhan Wajib Pajak	0,903	0,756

Sumber: Hasil Pengujian Data, 2021

Berdasarkan Tabel 5.9 dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dari konstruk literasi keuangan dan pengambilan keputusan kredit memiliki nilai *reliability* sebesar 0,835; 0,931 dan 0,903 diatas 0,7 sehingga seluruhnya memiliki validitas yang baik. Kemudian untuk nilai AVE sebesar 0,628; 0,729 dan 0,756 diatas 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konstruk memiliki validitas yang baik.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menggunakan *Squared Multiple Correlations* yang menunjukkan seberapa besar persentase variasi konstruk endogen/kriterium dapat dijelaskan oleh konstruk yang dihipotesiskan memengaruhinya (eksogen/prediktor). Dari pengujian yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.10
Hasil Pengujian Determinasi

<i>Squared Multiple Correlations</i>	<i>Estimate</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0,789

Sumber: Hasil Pengujian Data, 2021

Dari Tabel 5.10 diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,789 atau 78,9%. Artinya adalah bahwa sebesar 78,9% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sosialisasi dan kualitas pelayanan.

b. Uji Simultan

Uji simultan digunakan untuk melihat apakah variabel sosialisas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diajukan diterima apabila nilai F hitung yang diperoleh lebih besar dari F tabel. F hitung diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2(n - k - 1)}{(1 - R^2)k}$$

Dimana: $R^2 = 0,789$

$n = 100$ (sampel)

$k = 2$ (variabel independen)

$$F_{hitung} = \frac{0,789 (100 - 2 - 1)}{(1 - 0,789)^2}$$

$$F_{hitung} = \frac{76,533}{0,422}$$

$$F_{hitung} = 181,358$$

Sedangkan F tabel diperoleh sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= n - k - 1 ; k \\ &= 100 - 2 - 1 ; 2 \\ &= 97 ; 2 \\ &= 3,090 \text{ (lihat tabel F dengan df1=2 dan df2=97 pada alpha 5\%)} \end{aligned}$$

Dengan demikian diketahui F hitung lebih besar dari F tabel ($181,358 > 3,090$).

Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa variabel sosialisasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian maka hipotesis yang mengatakan sosialisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diterima.

c. Uji Parsial

Uji parsial digunakan untuk melihat apakah variabel sosialisas dan kualitas pelayanan secara individu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dikatakan diterima jika nilai *current ratio (CR)* lebih besar dari 1,65. Dari pengujian yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.11
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Estimate	S.E.	C.R.	P
Sosialisasi -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,445	0,139	3,196	0,001
Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,550	0,103	5,323	****

Sumber: Hasil Pengujian Data, 2021

Dari Tabel 5.11 dapat diperoleh persamaan SEM sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 0,445 \text{ Sosialisasi} + 0,550 \text{ Kualitas Pelayanan} + z$$

– Sosialisasi -> Kepatuhan Wajib Pajak

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak mendapatkan nilai CR sebesar 3,196 dan dengan probabilitas sebesar 0,001. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan hipotesis yaitu nilai CR sebesar 3,196 yang lebih besar dari 1,65 dan probabilitas 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian maka hipotesis yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Kemudian diperoleh nilai koefisien sebesar 0,445 yang artinya adalah setiap peningkatan sosialisasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,445 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

– Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan Wajib Pajak

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak mendapatkan nilai CR sebesar 5,323 dan dengan probabilitas sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat

untuk penerimaan hipotesis yaitu nilai CR sebesar 5,323 yang lebih besar dari 1,65 dan probabilitas 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Kemudian diperoleh nilai koefisien sebesar 0,550 yang artinya adalah setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,550 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak PBB yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru kepada masyarakat tergolong baik. Dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Semakin baik sosialisasi yang dilakukan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat dan sebaliknya.

Ananda dkk (2015) menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah sosialisasi. Semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman yang dilakukan melalui sosialisasi maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sosialisasi perpajakan menjadi salah faktor yang yang tidak dapat dipisahkan dalam peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.

Wardani dan Erma (2018) mengatakan sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak diberikan pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Riyanti (2013) yang mendapatkan hasil bahwa sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan tahun 2014 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih. Hasil yang sama juga diperoleh Boediono (2018) yang mendapatkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Dua.

Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Dimana Ditjen Pajak memberikan beberapa *point* terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Ananda dkk, 2015):

a) Penyuluhan

Sosialisasi yang dibentuk oleh Ditjen Pajak dengan menggunakan media massa atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

- b) Berdiskusi langsung dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat

Ditjen Pajak memberikan komunikasi dua arah antara Wajib Pajak dengan petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat yang dianggap memberikan pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya.

- c) Informasi langsung dari petugas (fiskus) ke Wajib Pajak

Petugas pajak memberikan informasi secara langsung kepada Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan.

- d) Pemasangan *billboard*

Pemasangan spanduk atau *billboard* pada tempat yang strategis, sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat berupa kutipan perkataan, pernyataan dengan Bahasa penyampaian yang mudah dipahami.

- e) *Website* Ditjen pajak

Media sosialisasi penyampaian informasi dalam bentuk *Website* yang dapat diakses internet setiap saat, cepat, mudah, serta informasi yang lengkap dan *up to date*.

Kantor pelayanan pajak yang rutin melakukan penyuluhan atau sosialisasi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi atau lebih baik jika dibandingkan dengan kantor pelayanan pajak yang tidak melakukan sosialisasi atau penyuluhan. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara intensif, akan dapat meningkatkan pemahaman WP tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Kurniawan, 2014).

Dengan diadakannya sosialisasi ini diharapkan mampu mendorong kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk mendaftarkan diri, membayar

pajak dan melaporkan tanggungan pajakannya berdasarkan hukum pajak yang berlaku. Selain itu, sosialisasi perpajakan juga dapat menjadi salah satu alternatif komunikasi antara pemerintah dan wajib pajak untuk mengkonsultasikan masalah mengenai kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya sehingga mendorong tumbuhnya kepercayaan untuk mengelola pajak yang mereka bayar dan laporkan kepada pemerintah (Devi dan Mortigor, 2019).

Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dengan cara melakukan SDT. SDT adalah Sosialisasi Daftar Tagih dengan cara petugas mendatangi wajib pajak atau petugas melakukan turlap (turun lapangan) kerumah ataupun ke alamat wajib pajak atau objek pajak dimana objek pajak atau wajib pajak yang belum terdaftar. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru menyebutkan bahwa Strategi itu diambil dalam rangka memuluskan pihaknya untuk mencapai target pendapatan asli daerah (PAD) dari berbagai sektor pajak. Penyisiran dilakukan dengan menghitung potensi dan menagih terhadap wajib pajak. Kegiatan tersebut mereka fokus dalam menagih Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pajak reklame dan pajak restoran. Selain itu, tujuan dilaksanakan SDT ini juga agar wajib pajak yang ada memahami tentang mekanisme dan kewajiban pajak. Wajib pajak juga diberikan penjelasan bagaimana pajak itu bermanfaat untuk membantu pembangunan di Kota Pekanbaru.

5.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak PBB yang dirasakan oleh masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru tergolong baik. Dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat dan sebaliknya.

Riyanti (2013) mengatakan kualitas pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- (1) Waktu pelayanan di tempat pelayanan terpadu pukul 07.00- 17.00 waktu setempat dan pada jam istirahat tetap diberikan;
- (2) Yang bertugas di tempat pelayanan terpadu dan help desk adalah yang telah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan;
- (3) Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan tepat serta tidak mempersulit pelayanan;
- (4) Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, secara lengkap diharapkan wajib pajak dapat memahami dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Setiyoningrum dkk (2014) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Hasil penelitian yang sama juga diperoleh Lubis (2017) dengan hasil bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan.

Untuk memaksimalkan penerimaan daerah, salah satu cara penting yang harus dilaksanakan pemerintah adalah memberikan pelayanan prima dan berkualitas. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepatuhan

wajib pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan produktivitas petugas pajak. Pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat didambakan oleh wajib pajak. Dengan cara mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menunjukkan model pelayanan yang bagaimana membuat wajib pajak merasa puas ataupun tidak puas (Rukmana, 2013).

Kualitas layanan, bukan hanya sebatas memberikan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pelayanan pajak, serta bentuk fasilitas lain, namun juga kualitas layanan dalam bentuk jaminan pelayanan, kejujuran, *emphaty*, serta membangun kepercayaan bahwa penggunaan dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel. Tata kelola entitas, sikap *care* dan *satisfaction* pelanggan dapat dibentuk dengan menciptakan *service quality*. Cara tepat yang dapat dilakukan adalah membentuk pola layanan yang memicu pelanggan merasa memperoleh kontraprestasi langsung, seperti kelengkapan dan kualitas *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *transparance*, dan sejenisnya. Konteks seperti itu dapat dianalogikan dengan wajib pajak sebagai pelanggan yang membutuhkan pelayanan prima (*service quality*) diposisikan sebagai pihak yang penting pada tata perekonomian dan menyumbang terhadap negara. Cara seperti itu dapat membentuk *image* bahwa wajib pajak merasa terpuaskan (*satisfaction*) sehingga memunculkan sikap *emphaty* dan simpati. Kondisi tersebut dapat menjadi pemantik munculnya *internal driven* wajib pajak berperilaku adaptif dan responsif terhadap kewajiban perpajakan (Hadi, 2018).

Salah satu upaya yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat ialah dengan melakukan inovasi dengan membuat aplikasi Smart PBB. Dengan aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk melakukan pendaftaran PBB ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Dalam kondisi pandemi ini, Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru juga membuka sejumlah posko pembayaran pajak PBB di sejumlah kantor kecamatan dan kelurahan, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mengatakan bahwa Bapenda kini memiliki aplikasi Smart PBB yang dapat mempermudah masyarakat membayar pajak dan nantinya masyarakat dapat langsung mendaftarkan PBB-nya dari handphone, menggunakan titik koordinat.

Didalam aplikasi itu, masyarakat bisa langsung mengupload persyaratan seperti KTP, fotokopi surat tanah maupun SKGR atau pun sertifikat secara langsung. Kemudian juga secara langsung bisa bayar melalui bukalapak, tokopedia serta linkaja. Setelah dibayar, nanti Bapenda akan kirimkan barcode maupun bukti bayar atau SPT PBB-nya, yang dikirimkan melalui email. Seluruh bidang tanah di Kota Pekanbaru akan dipetakan oleh Bapenda dan hanya ada dua warna dalam peta tersebut yang menunjukkan bahwa wajib pajak sudah membayar kewajiban atau belum, warna merah untuk yang belum bayar dan hijau untuk yang sudah bayar. Dengan adanya pelayan ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban PBB nya.

Aplikasi Smart PBB sekarang telah digabung didalam aplikasi Smart Tax, Smart Tax Pekanbaru adalah aplikasi berbasis mobile android yang dapat di

install melalui playstore, aplikasi ini menyediakan layanan pajak kota pekanbaru, yang merupakan gabungan dari semua layanan publik, sehingga mempermudah masyarakat menggunakan aplikasi pelayanan perpajakan di kota pekanbaru sehingga aplikasi tersebut bisa untuk mendaftar sampai proses pembayaran 11 pajak. Jadi aplikasi tersebut sangat membantu wajib pajak dalam kondisi pandemi seperti ini dan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru terus menerus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya agar memudahkan bagi semua kalangan dalam proses membayar pajak.

Setiyoningrum dkk (2014) mengatakan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap Wajib Pajak dalam membayar pajaknya, Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada Wajib Pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada Wajib Pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5.2.3 Pengaruh Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian mendapatkan bahwa sosialisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Sosialisasi yang berjalan dengan baik intensif serta pelayanan yang baik dan kooperatif akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Riyanti (2013) yang mendapatkan hasil bahwa sosialisasi dan kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan tahun 2014 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih.

Sosialisasi pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, dengan diberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai perpajakan sehingga wajib pajak diharapkan memperoleh pengetahuan dan wawasan mengenai ketentuan perpajakan yang sesuai dengan Undang-Undang perpajakan (Nugroho & Kurnia, 2020). Pelaksanaan sosialisasi pajak melalui pemerintah daerah maupun pegawai pajak itu sendiri dapat memastikan apakah mutu pelayanan yang diberikan sudah tepat. Apabila pegawai pajak memberikan informasi dan pelayanan yang diberikan untuk wajib pajak baik maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kantor juga sudah baik.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar (Herryanto, 2013). Kegiatan penyuluhan atau sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

- 1) Penyuluhan/Sosialisasi langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak.
- 2) Penyuluhan/Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta.

Selain dengan melakukan sosialisasi perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak juga terus berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi para wajib pajak seperti peningkatan kualitas pelayanan, ini diharapkan dapat meningkatkan

kepuasan wajib pajak dan pada akhirnya menumbuhkan kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk peran serta dalam pembangunan nasional bukanlah suatu kewajiban yang memberatkan. Dalam menjalankan fungsi pengawasan, fiskus dapat melakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kelalaian wajib pajak yang teridentifikasi melalui pemeriksaan ini berakibat pada sanksi administrasi yang disampaikan melalui Surat Tagihan Pajak (STP) dan telah diatur oleh undang-undang perpajakan.

Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak, maka berbagai upaya yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yaitu dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan. Pengetahuan masyarakat awam tentang pajak bersumber dari upaya pemerintah itu sendiri yang selalu memberikan penyuluhan tentang perpajakan sehingga masyarakat lebih paham mengenai manfaat pajak yang disetorkan (Purba, 2016).

Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi salah satu kunci sukses agar masyarakat melaksanakan kewajibannya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak sehingga masyarakat akan mendapatkan rasa kenyamanan dalam memenuhi kewajibannya. Fiskus pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki kemampuan teknis dibidang perpajakan, intelektualitas tinggi, disiplin, digaji baik, dan bermoral tinggi. Setiap kegiatan dan sikap yang dilakukan fiskus pajak terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan (Rahayu,

2006). Sehingga kualitas yang diberikan fiskus pajak sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan.

Selain itu, pelayanan pajak merupakan aspek yang juga ikut berperan dalam menggali penerimaan negara. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka tidak menutup kemungkinan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Ardyanto, 2014). Kualitas layanan, bukan hanya sebatas memberikan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pelayanan pajak, serta bentuk fasilitas lain, namun juga kualitas layanan dalam bentuk jaminan pelayanan, kejujuran, *emphaty*, serta membangun kepercayaan bahwa penggunaan dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel (Hadi, 2018).



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan pada BAB sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Semakin baik sosialisasi yang dilakukan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat dan sebaliknya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat dan sebaliknya.
3. Sosialisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Sosialisasi yang berjalan dengan baik intensif serta pelayanan yang baik dan kooperatif akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Untuk terus dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan, tidak hanya dari sisi infrastruktur, namu juga dari sisi SDM khususnya dalam hal ketanggapan. Petugas pelayanan harus lebih memahami dan mengerti cara mengatasi setiap keluhan dari wajib pajak dengan baik. Selain itu juga perlu adanya sosialisasi lapangan terkait pengajuan keringanan pembayaran pajak mengingat situasi pandemik yang belum berakhir, sehingga wajib pajak merasa diberikan alternatif dan kemudahan untuk menekan besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkan.

2. Wajib pajak

Diharapkan untuk aktif menggali dan meningkatkan pengetahuannya tentang manfaat dan fungsi pajak, sehingga wajib pajak memiliki acuan yang jelas dalam melakukan pemenuhan kewajibannya. Wajib pajak seharusnya mampu memanfaatkan program - program pelayanan yang sifatnya dapat mempermudah dan meringankan beban pajaknya.

3. Peneliti selanjutnya

Menambahkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru seperti sanksi pajak atau amnesti pajak dengan karakteristik serta alat analisis yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Srikandi dan Achmad. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 6 No. 2.
- Arum, Harjianti Puspa. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Diponogoro*, Semarang.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono, Rianan dan Sri. (2018). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 3 (1).
- Burhan, Hana Pratiwi. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara). *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol 4 No 2.
- Devi dan Mortigor. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Scientia Journal*, Vol. 1, No. 2.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Nor dan Umi Mahmudah. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Aktsar Volume 1 Nomor 2*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus, Jawa Tengah.
- Hair et al. 1998. *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall, Upper Saddle River: New Jersey.
- Herriyanto, Marisa dan Agus Hariyanto Toly. 2013. *Pengaruh Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan*, *Jurnal Universitas Kristen Petra* Vol. 1 No. 1 Hal. 450-462

- Izza, Moh. Amin dan Arista. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PPH Final PP 23 Tahun 2018. E-JRA, Vol. 09 No. 04 Agustus.
- Kotler Philip, 2002, *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, H., Srikandi Kumadji, dan Fransisca Yaningwati. 2014. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Banyuwangi)*. Jurnal Perpajakan. 3(1): 1-8.
- Lubis, Hanafi Reza. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP di KPP Pratama Medan Belawan*. Fakultas Ekonomi UMN. Jurnal Akunlansi dan Bisnis. Vol. 3 (1).
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Muis, Arahman. (2012). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor KPP Surabaya Wonocolo*, Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Vol.1 Hal:1-9.
- Nugroho dan Kurnia. (2020). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Vol. 9 No. 1.
- Parasuraman, A., et al. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 36 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 170 Tahun 2018 Tentang Organisasi Kedudukan, Susunan, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
- Purba, B. P. (2016). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan*. Akuntansi Perpajakan, 1(2), 29–43.
- Rahayu, Sony Devano dan Siti Kurnia. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. 1st ed. Jakarta: Kencana.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Riyanti, Sukmo. (2013). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*

- Tahun 2014 (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih). Jurnal TEKUN, Volume IV, No. 01.
- Rukmana, Wan Vidi. 2013. *Pengaruh Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Dana Perimbangan Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau*. E Journal Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Edisi empat buku 1. Salemba Empat.
- Septiani, Jeny dan Afi. (2019). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Tarif Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)*. e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Unisma.
- Setiyoningrum, Jantje dan Heinke. (2014). *Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. ejournal unsrat, Vol 9, No 4.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi offset.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Vionita dan Septian. (2018). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Adanya Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan bagi Prospective Taxpayer*. Jurnal Akuntansi Kontemporer (JAKO), Vol. 10, No. 2, Hal: 81-91.
- Wardani dan Erma. (2018). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)*. Jurnal Nominal, Vol. VII, No. 1.
- Zelmiyanti dan Diah. (2020). *Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak*. JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan), Vol. 7, No. 1, Hal: 27-34.