

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2  
Keliling di Kota Batu)**

## **SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**MERISTA MAZAYAS TOFA  
NIM. 145030401111019**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG  
2018**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 9 Juli 2018  
Jam : 09.00  
Skripsi atas nama : Merista Mazayas Tofa  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu)

Dan Dinyatakan

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,



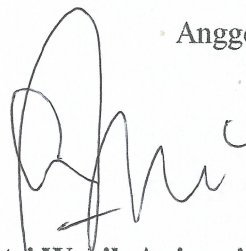
**Dr. M. Al Musadieq, MBA**  
**NIP. 19580501 198403 1 001**

Anggota,



**Dr. Saparila Worokinasih S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19750305 200604 2 001**

Anggota,



**Astri Warih Anjarwi, SE. MSA. Ak. CA**  
**NIK. 2013048703162001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Merista Mazayas Tofa menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 29 Mei 2018



Merista Mazayas Tofa

## CURRICULUM VITAE

### BIODATA

Nama : Merista Mazayas Tofa  
 Nomor Induk Mahasiswa : 145030401111019  
 Tempat dan Tanggal Lahir : Ngawi, 29 Maret 1996  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Email : Merista66@gmail.com  
 Alamat Asal : Gebung Pelang Kidul, RT007/RW004,  
 Kec.Kedungalar, Kab.Ngawi, Prov.Jawa Timur



### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Wonorejo 2 Tahun 2002 - 2008
2. MTsN Kedungalar Tahun 2008 - 2011
3. SMAN 2 Ngawi Tahun 2011- 2014

### PENGALAMAN ORGANISASI DAN KEPANITIAAN

1. 2016 Staf Publikasi dan Informatika (Olimpiade Brawijaya 2016)
2. 2016 Dana Usaha dan Sponsorship (Bina Desa Mandiri-HIMAPAJAK)
3. 2016 Bendahara Pelaksana (Klumpukan Kampoeng Smuda)
4. 2015 Staf Publikasi, Dekorasi dan Dokumentasi (Sambut *Master Tax Junior*-HIMAPAJAK)
5. 2013 Staf Bidang Logistik dan Usaha (Pramuka SMAN 2 Ngawi)
6. 2013 Staf (TAMA SMAN 2 Ngawi)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya serta sebagai Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Saparila Worokinasih selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Orang tua tercinta yakni Bapak Ali Mustofa dan Ibu Tatik Sriyati, terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, semangat, doa, nasehat, dan segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada peneliti yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.
5. Saudara-saudara peneliti tersayang yakni Kevin Misbakhul Mustofa, Erval Saidun Mustofa dan Irza Mahfud Nasirudin selaku adek kandung dari peneliti, terimakasih atas segala doa, semangat dan dukungannya.
6. Seluruh dosen, karyawan dan tenaga kependidikan yang tergabung dalam civitas akademika Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
7. Kepala Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu beserta pegawai-pegawai yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Teman diskusi, Mega Popy, Mukhammad Mukminul Hakim dan Riska Kurnia Wati yang bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk memeriksa konten skripsi ini dan memberikan masukan-masukan positif.
9. Sahabat tersayang di bangku kuliah yang memberikan semangat, doa sekaligus hiburan rekeh kalian yakni Motik, Yana, Novi, Amelinda dan Scheilla.
10. Para sahabat yang memberikan semangat, doa dan bantuan kepada peneliti yakni Azizah, Tyas, Sisca, Rifa, Septi, Amelya, Erlin, Uyun, Rosyidatul dan Khoir sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.
11. Dea Rizaldi, Zain dan Ambar sahabat "*crazy*" dari SMA yang selalu rela menjadi tempat sampah (tempat berkeluh kesah dikala lelah).

12. Teman-teman di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang khususnya Program Studi Perpajakan, terimakasih untuk kebersamaan, dukungan serta bantuannya selama ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala doa dan bantuan kepada peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Malang, Juli 2018

Peneliti



## RINGKASAN

Merista Mazayas Tofa, 2018, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu)**. Dr. M. Al Musadieg, MBA, 134 Halaman + xvii.

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini meliputi Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 yang terdaftar pada BKD Kota Batu dan menggunakan layanan dari Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, diperoleh dari perhitungan menggunakan rumus dari *Rao Purba*. Data diperoleh secara langsung dari responden dengan instrument penelitian menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial yang diolah menggunakan SPSS 23 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ) dan Empati ( $X_4$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ); Jaminan ( $X_3$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Sedangkan Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Hasil total  $R^2$  sebesar 17,5% mengindikasikan bahwa dalam model hipotesis penelitian ini, variabel *independent* dapat mempengaruhi variabel *dependent* sebesar 17,5%, sedangkan sebesar 82,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Program Mobil PBB-P2 Keliling, Kepatuhan Wajib Pajak.**



## SUMMARY

Merista Mazayas Tofa, 2018 *The Effect of Service Quality on Taxpayer Compliance (Study on Taxpayer which Use Car Service Roving Program of PBB-P2 in Batu City)*. Dr. M. Al Musadieq, MBA, 134 Pages + xvii.

---

*This study aims to determine and explain the effect of service quality in taxpayer compliance. The type of this research is explanatory research with quantitative approach. The variables in this study include Reliability (X<sub>1</sub>), Responsiveness (X<sub>2</sub>), Assurance (X<sub>3</sub>), Empathy (X<sub>4</sub>), Tangibles (X<sub>5</sub>) and Taxpayer Compliance PBB-P2 (Y). The Population in this research is all taxpayer registered in the BKD Batu City and use Car Service Roving Program of PBB-P2. The sampels are used 100 respondents, obtained from carcalulation using Rao Purba formula. The data obtained from respondents directly with research instruments that using questionnaires. The analysis used descriptive analysis and inferential analysis which was processed by using SPSS 23 for windows.*

*The result of the analysis show that: Reliability (X<sub>1</sub>), Responsiveness (X<sub>2</sub>) and Empathy (X<sub>4</sub>) partialy has no significant effect in Taxpayer Compliance of PBB-P2 (Y); Assurance (X<sub>3</sub>) and Tangibles (X<sub>5</sub>) partialy has significant effect in Taxpayer Compliance of PBB-P2 (Y). While Reliability (X<sub>1</sub>), Responsiveness (X<sub>2</sub>), Assurance (X<sub>3</sub>), Empathy (X<sub>4</sub>), Tangibles (X<sub>5</sub>) simultaneously has significant effect in Taxpayer Compliance of PBB-P2 (Y). The result of total R<sup>2</sup> 17,5% indicates that in this hypothetical model, independent variables can influence dependent variable 17%, while 82,5% is influence by other factors that is not explain in this research.*

**Keyword :** *Service Quality, Car Service Roving Program of PBB-P2, Taxpayer Compliance.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>MOTTO</b> .....	ii
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	v
<b>RINGKASAN</b> .....	vi
<b>SUMMARY</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Empiris .....	11
1. Putra (2012) .....	11
2. Komala (2014) .....	11
3. Santi (2015) .....	12
4. Azzahra (2016) .....	13
B. Kajian Teoritis .....	17
1. Konsep Dasar Perpajakan .....	17
a. Definisi Pajak .....	17
b. Fungsi Pajak .....	17
c. Syarat Pemungutan Pajak .....	18
d. Pengelompokan Pajak .....	19
e. Pajak Daerah .....	20
f. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) .....	21
2. Kualitas Pelayanan .....	26
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	26
b. Indikator dan Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
c. Asas-asas Pelayanan Publik .....	30
d. Standar Pelayanan Publik.....	32
e. Tolak Ukur Pelayanan.....	34
3. Kepatuhan Wajib Pajak .....	35
4. Konsep Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling .....	37



C. Pengaruh Antar Variabel .....	38
1. Pengaruh Keandalan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 .....	38
2. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 .....	39
3. Pengaruh Jaminan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 .....	39
4. Pengaruh Empati terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 .....	40
5. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 .....	40
D. Model Konsep dan Model Hipotesis.....	41
1. Model Konsep.....	41
2. Model Hipotesis.....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	44
B. Lokasi Penelitian .....	45
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran...	45
1. Konsep Penelitian .....	45
2. Variabel Penelitian .....	46
3. Definisi Operasional .....	47
4. Skala Pengukuran .....	52
D. Populasi dan Sampel .....	53
1. Populasi .....	53
2. Sampel .....	54
E. Pengumpulan Data .....	55
1. Sumber Data .....	55
2. Metode Pengumpulan Data .....	56
3. Pengujian Instrumen Penelitian .....	57
a. Uji Validitas .....	57
b. Uji Reliabilitas .....	58
c. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
F. Analisis Data .....	60
1. Analisis Deskriptif .....	60
2. Analisis Inferensial .....	61
a. Uji Asumsi Klasik .....	61
b. Regresi Linear Berganda .....	63
G. Uji Hipotesis .....	63
1. Uji Parsial (Uji t) .....	63
2. Uji Simultan (Uji F).....	64
3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	64

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	65
1. Sejarah Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu.....	65
2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran BKD Kota Batu .....	67

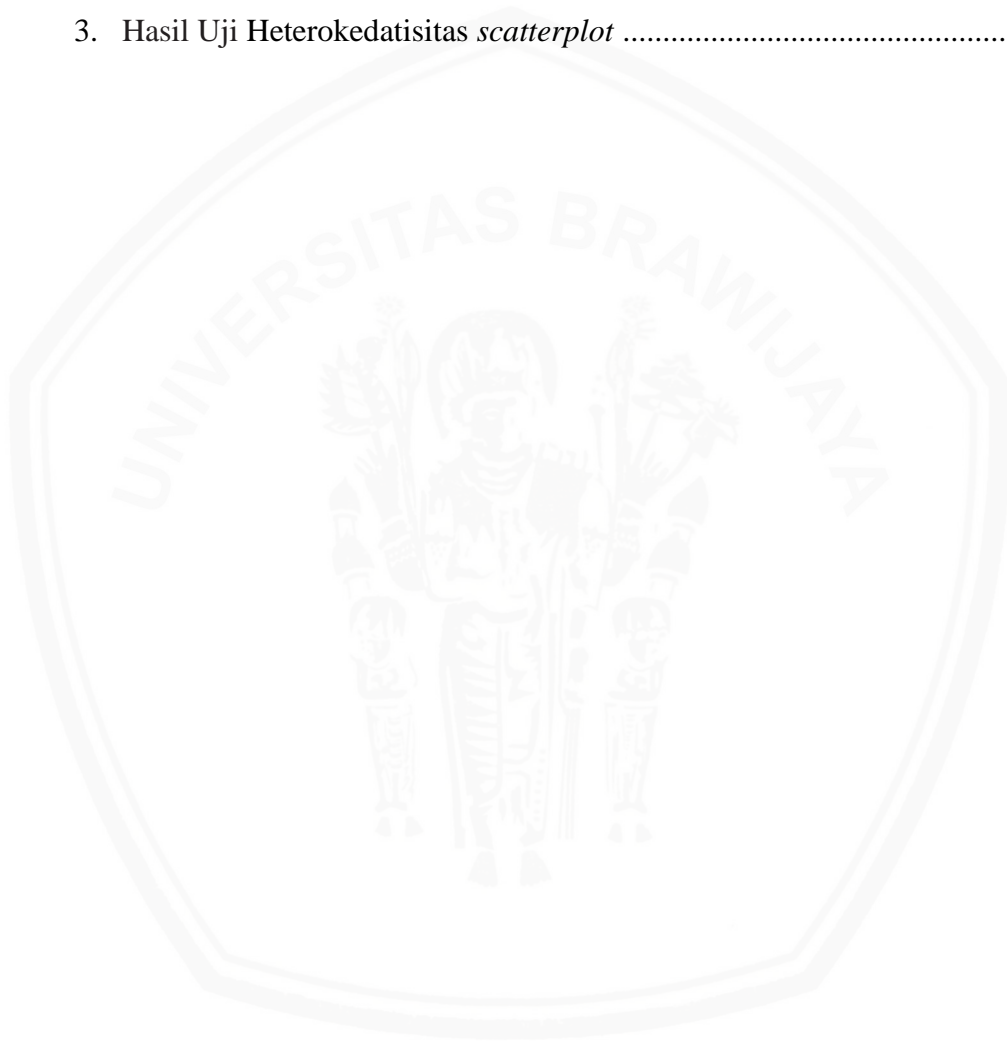
3.	Struktur Organisasi BKD Kota Batu .....	68
4.	Tugas dan Fungsi BKD Kota Batu .....	71
B.	Gambaran Umum Responden .....	72
1.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
2.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	73
3.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	74
4.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
C.	Analisis Data .....	75
1.	Analisis Deskriptif .....	75
2.	Analisis Inferensial .....	88
a.	Uji Asumsi Klasik .....	88
b.	Regresi Linear Berganda .....	84
3.	Uji Hipotesis .....	94
a.	Uji Parsial (Uji t) .....	94
b.	Uji Simultan (Uji F) .....	96
c.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	97
D.	Pembahasan Hasil Analisis .....	98
1.	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif .....	98
2.	Pembahasan Hasil Analisis Inferensial .....	101
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan.....	107
B.	Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		109
<b>LAMPIRAN</b> .....		113

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kota Batu Tahun 2017 .....	6
2.	Penelitian Terdahulu .....	14
3.	Konsep, Variabel, Indikator, Item.....	51
4.	Skor Jawaban Responden .....	53
5.	Hasil Uji Validitas.....	59
6.	Hasil Uji Reliabilitas .....	60
7.	Wilayah Kerja BKD Kota Batu .....	66
8.	Struktur Organisasi BKD Kota Batu 2017-2021 .....	69
9.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
10.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	73
11.	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	74
12.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
13.	Pedoman Interpretasi Jawaban Responden .....	76
14.	Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan ( $X_1$ ) .....	76
15.	Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) .....	78
16.	Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan ( $X_3$ ) .....	80
17.	Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_4$ ) .....	81
18.	Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) .....	84
19.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 .....	86
20.	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	89
21.	Hasil Uji Multikorelasi .....	90
22.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	91
23.	Hasil Uji t .....	94
24.	Hasil Uji F .....	96
25.	Hasil Uji $R^2$ .....	97

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Model Konsep .....	41
2.	Model Hipotesis .....	42
3.	Hasil Uji Heterokedatisitas <i>scatterplot</i> .....	89



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa tujuan pembentukan Negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Sebagai perwujudan dari cita-cita luhur tersebut, maka pembangunan di berbagai bidang hendaknya dijalankan dengan menjalankan roda pemerintahan yang baik. Pemerintah sebaiknya melaksanakan pembangunan nasional secara adil dan merata pada seluruh wilayah Negara Indonesia, akan tetapi dalam implementasinya sering kali pemerintah mengalami berbagai kendala permasalahan.

Permasalahan mengenai pembangunan di Indonesia begitu beragam, hal tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, misalnya mengenai pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang masih dikelola secara terpusat. Pemerintah pusat dalam beberapa hal kurang memahami kondisi, situasi serta kebutuhan masyarakat di daerah setempat. Selain itu, konsep sentralitas mempersempit ruang pemerintah daerah untuk mengembangkan potensi daerahnya masing-masing. Sehingga kemudian dirumuskan UU Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintah Daerah dan UU Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana diperbarui dengan UU Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, keduanya membahas mengenai konsep otonomi daerah dan desentralisasi. Kedua konsep tersebut merupakan suatu kesatuan yang erat hubungannya,

Indonesia menerapkan desentralisasi yang diimplementasikan dalam bentuk otonomi daerah (Kompasiana.com, 2014).

Desentralisasi merupakan pelimpahan kekuasaan pemerintah dari pusat kepada daerah-daerah yang mengurus urusan rumah tangganya sendiri (daerah-daerah otonom), desentralisasi merupakan acara atau sistem untuk mewujudkan asas demokrasi yang memberikan kesempatan pada rakyat untuk ikut serta dalam pemerintahan negara. Desentralisasi dapat meringankan beban pemerintah, sebab pemerintah pusat tidak mungkin mengenal secara luas kepentingan dan kebutuhan daerah setempat, serta tidak mungkin mengetahui begitu dalam mengenai kebutuhan tersebut sebaik-baiknya. Pemerintah daerah disini yang lebih mengetahui secara dalam terkait kebutuhan daerah dan bagaimana solusi untuk memenuhinya. Penerapan desentralisasi begitu beragam, seperti pada bidang manajemen perikanan, kehutanan, maupun perpajakan (fiskal).

Otonomi daerah dapat dijadikan suatu landasan dari pelaksanaan desentralisasi demi memenuhi tujuan demokratisasi dan kesejahteraan masyarakat. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan UU Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Peraturan tersebut membawa konsekuensi pada penyediaan serta penyerahan sumber keuangan yang sebanding dengan banyaknya kegiatan pelayanan pemerintah di daerah. Tujuan



pemberlakuan otonomi daerah adalah memberikan keleluasaan melaksanakan kewenangannya secara mandiri, luas, nyata, dan bertanggungjawab. Otonomi daerah dan desentralisasi penting, karena dapat menciptakan efisiensi penyelenggaraan administrasi pemerintah untuk memperluas otonomi daerah (Koesoemahatmadja dalam Djaenuri, 2012).

Berdasarkan hal tersebut, kemudian pemerintah merumuskan UU Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Peraturan tersebut memberikan peluang kepada daerah (Kabupaten atau Kota) untuk memperluas basis pajak bagi daerah, karena memberikan kemungkinan yang lebih besar bagi daerah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). UU PDRD mengandung arti yang penting, yaitu beralihnya dua jenis pajak pusat menjadi pajak daerah yaitu Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pemandangan kewenangan atas BPHTB dalam hal pengelolaan, selambat-lambatnya pada tahun 2011, sedangkan atas Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) selambat-lambatnya pada 31 Desember 2013.

Pengalihan wewenang atas pengelolaan PBB-P2 tersebut didasarkan empat pertimbangan penting yaitu pertama, secara konseptual PBB-P2 dapat dipungut oleh daerah karena lebih bersifat lokal, visibilitas, objek pajak tidak berpindah-pindah (*immobile*), dan terdapat hubungan erat antara pembayaran pajak dan yang menikmati hasil pajak tersebut. Kedua, pengalihan PBB-P2 diharapkan dapat meningkatkan PAD dan memperbaiki struktur APBD. Ketiga, diharapkan

pula dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Keempat, berdasarkan praktik di berbagai negara, PBB-P2 tergolong dalam jenis *local tax* (Kemenkeu.go.id, 2014). Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk melakukan pengelolaan yang baik, misalnya dalam mekanisme pemungutan PBB-P2 yang termasuk di dalamnya adalah pembayaran, penagihan, pengurangan dan pelayanan.

Pemerintah Daerah yang dalam hal ini adalah BKD diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara formal, sedangkan kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif atau hakikat dapat memenuhi ketentuan material (Rahayu, 2010).

Berbagai penelitian tentang peningkatan kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh banyak peneliti. Peningkatan kepatuhan wajib pajak tersebut berkaitan pula dengan faktor-faktor yang membuat wajib pajak PBB-P2 menjadi tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Faktor tersebut seperti motivasi, Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak (Setiaji dan Nisak, 2017). Selain itu, penelitian lain mengemukakan bahwa SPPT, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak juga menjadi faktor yang

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran PBB-P2 (Yusnidar, 2015).

Saat ini, berbagai inovasi pelayanan dalam kaitannya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 telah dilakukan oleh berbagai daerah (Kota/Kabupaten), salah satunya adalah Kota Batu. Wajib pajak PBB-P2 Kota Batu terdiri dari golongan buku yang beragam, oleh karena itu BKD harus lebih memahami bagaimanakah langkah yang tepat berkaitan dengan pemungutan PBB-P2 agar terwujud hasil pengelolaan yang optimal, sesuai golongan dan tepat sasaran. BKD Kota Batu dalam mekanisme pemungutan PBB-P2 menciptakan inovasi yaitu berupa Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ivan selaku Staf Bidang Pelaporan dan Evaluasi pada tanggal 13 Maret 2018, menyatakan bahwa program tersebut dibuat untuk mendekati diri kepada masyarakat dengan sistem jemput bola, karena jarak akses pembayaran bagi sebagian wilayah di Kota Batu yang terbilang cukup jauh dan tidak setara dengan pajak yang terutang.

Inovasi tersebut merupakan bentuk dari reaksi BKD Kota Batu akibat tidak tercapainya target penerimaan PBB-P2. Berikut ini akan dipaparkan mengenai realisasi penerimaan PBB-P2 yang terdiri dari besar pokok ketetapan, realisasi pokok ketetapan dan sisa pokok ketetapan pajak pada tiap kecamatan di Kota Batu Tahun 2017.

**Tabel 1. Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kota Batu Tahun 2017**

Kecamatan		Batu	Junrejo	Bumiaji	Jumlah Total
Pokok Ketetapan	SPPT	34.668	22.184	30.312	87.165
	Jumlah (Rp)	14.813.497.612	3.123.972.514	3.718.541.379	21.656.011.505
Realisasi Pokok Ketetapan	SPPT	25.564	14.663	21.407	61.634
	Jumlah (Rp)	11.557.372.934	2.336.088.978	2.848.262.136	16.741.724.048
Sisa Pokok Ketetapan	SPPT	9.104	7.522	8.905	25.531
	Jumlah (Rp)	3.256.124.678	787.883.536	870.279.243	4.914.287.457

Sumber: Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu, 2017

Tunggakan pajak Tahun 2017 yaitu terbilang sebesar Rp 4.914.287.457,00 harus terus dikejar, oleh karena itu diperlukan partisipasi dari berbagai pihak. Pihak perangkat desa RT/RW berkaitan dengan pemungutan PBB-P2 dalam hal ini hanya sebagai perantara atau distributor penyampaian SPPT PBB-P2 yang diterbitkan oleh BKD Kota Batu kepada wajib pajaknya. Beberapa daerah (Kota/Kabupaten) masih menyerahkan pemungutannya pada pihak perangkat desa, namun untuk Kota Batu sekarang sudah tidak berlaku. Ketidakberlakuan kebijakan tersebut, menurut hasil wawancara kepada Bapak Ivan selaku Staf Bidang Pelaporan dan Evaluasi pada tanggal 13 Maret 2018, menyatakan bahwa terjadi permasalahan dalam pemungutan yang dahulu pernah dilakukan oleh pihak perangkat desa di Kota Batu pada tahun sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat topik tersebut dalam sebuah penulisan skripsi, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu)”**.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan Keandalan ( $X_1$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan Daya Tanggap ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan Jaminan ( $X_3$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan Empati ( $X_4$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu?
6. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah berusaha menjawab perumusan masalah yang telah dilakukan. Sesuai dengan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan pengaruh Keandalan ( $X_1$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu.
2. Untuk menjelaskan pengaruh Daya Tanggap ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu.
3. Untuk menjelaskan pengaruh Jaminan ( $X_3$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu.
4. Untuk menjelaskan pengaruh Empati ( $X_4$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu.
5. Untuk menjelaskan pengaruh Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu.
6. Untuk menjelaskan pengaruh Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di BKD Kota Batu.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi dari aspek teoritis dan aspek praktis, mapun kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

##### **1. Aspek Teoritis**

Diharapkan dalam penelitian ini berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan, khususnya penelitian mengenai PBB-P2 serta bagi mahasiswa yang berminat dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan dasar untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.

##### **2. Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi BKD Kota Batu beserta pihak-pihak yang terkait mengenai kebijakan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2 di Kota Batu khususnya melalui berbagai inovasi pelayanan, dengan mengkaji bagaimana kualitasnya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan proposal skripsi ini tersusun dalam tiga bab, yaitu :

##### **Bab I      Pendahuluan**

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitan dan sistematika pembahasan.

##### **Bab II     Kajian Pustaka**

Bab ini menguraikan tentang kajian secara teoritis yang berkaitan dengan pembahasan yang diteliti, menyangkut unsur-unsur secara teoritis mengenai

hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep, variabel, definisi operasional dan skala pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, analisis data dan uji hipotesis.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum objek penelitian hingga hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Bab V Penutup**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Empiris

##### 1. Putra (2012)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Blitar. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP minimal 2 tahun dan pernah merasakan pengalaman pelayanan di KPP Pratama Blitar. Melalui metode slovin dengan teknik *accidental sampling* diketahui 100 responden yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian dari analisis regresi logistik diketahui yang memiliki nilai signifikansi dibawah  $< 0,05$  adalah variabel *reliability* dan *emphaty*. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu 17% dan 83% dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

##### 2. Komala (2014)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Malang yaitu sebesar 1286 dengan jumlah sampel 93 responden. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin dan teknik pengambilan sampel secara *incidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel bebas yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hasil uji parsial dari masing-masing variabel menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Terakhir, variabel daya tanggap menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Madya Malang.

### 3. Santi (2015)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas *e-Tax* terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Malang). Populasi yang diambil adalah wajib pajak yang terdaftar dan telah menggunakan layanan *e-Tax* di Dispenda Kota Malang. Berdasarkan rumus slovin, diperoleh sampel yang digunakan sebanyak 41 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas *e-Tax* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Dispenda dengan nilai koefisien beta 0,641 dan nilai sig 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Terdapat pengaruh signifikan kualitas *e-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien beta 0,466 dan nilai sig 0,003 ( $0,003 < 0,05$ ), sama halnya dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Dispenda berpengaruh sebesar 0,339 dan nilai sig 0,024 ( $0,024 < 0,05$ ).

#### 4. Azzahra (2016)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Planned Behavior* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Depok). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 yang terdaftar pada DPPKA Kota Depok hingga Maret 2016 berjumlah 588.155 jiwa. Wajib pajak yang terdaftar terdiri dari berbagai macam latar belakang, sehingga dapat disimpulkan bahwa populasi dalam penelitian ini bersifat heterogen.

Hasil penelitian ini yaitu secara simultan pelayanan yang berkualitas dan *planned behavior* yang baik dapat menjadi faktor peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang taat, dibuktikan dengan kontribusi dari variabel kualitas pelayanan pajak dan *planned behavior* wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 9,8%. Secara parsial terdapat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan *planned behavior* wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Putra (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Blitar	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Tangibles</i> (<math>X_1</math>)</li> <li>b. <i>Reliability</i> (<math>X_2</math>)</li> <li>c. <i>Responsiveness</i> (<math>X_3</math>)</li> <li>d. <i>Assurance</i> (<math>X_4</math>)</li> <li>e. <i>Empathy</i> (<math>X_5</math>)</li> <li>f. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Analisis regresi logistik diketahui yang memiliki nilai signifikansi dibawah <math>&lt; 0,05</math> adalah variabel <i>reliability</i> dan <i>emphaty</i></li> <li>b. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 17% dan 83% dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Populasi dan Lokasi Penelitian: wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP minimal 2 tahun dan merasakan pelayanan di KPP Pratama Blitar</li> <li>b. Analisis Data: Analisis regresi logistik</li> <li>c. Rumus Sampel: Slovin diperoleh sebanyak 100 responden dan dengan menggunakan teknik <i>accidental sampling</i></li> </ul>
2.	Komala (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada KPP Madya Malang)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti Fisik (<math>X_1</math>)</li> <li>b. Keadalan (<math>X_2</math>)</li> <li>c. Daya Tanggap (<math>X_3</math>)</li> <li>d. Keyakinan (<math>X_4</math>)</li> <li>e. Empati (<math>X_5</math>)</li> <li>f. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keseluruhan variabel bebas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan</li> <li>b. Hasil uji parsial dari masing-masing variabel menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Populasi dan Lokasi Penelitian: seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Malang</li> <li>b. Rumus Sampel: Slovin diperoleh sebanyak 93 responden dan dengan</li> </ul>

Lanjutan Tabel 2. Penelitian Terdahulu

				<p>signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan</p> <p>c. Variabel daya tanggap menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Madya Malang</p>	<p>menggunakan teknik <i>incidental sampling</i></p>
3.	Santi (2015)	<p>Pengaruh Kualitas <i>e-Tax</i> terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Dispenda Kota Malang)</p>	<p>a. Kualitas <i>e-Tax</i> (X)</p> <p>b. Kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah (Z)</p> <p>c. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</p>	<p>a. Kualitas <i>e-Tax</i> berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Dispenda dengan nilai koefisien beta 0,641 dan nilai sig 0,000 (<math>0,000 &lt; 0,05</math>)</p> <p>b. Kualitas <i>e-Tax</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien beta 0,466 dan nilai sig 0,003 (<math>0,003 &lt; 0,05</math>)</p> <p>c. Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Dispenda berpengaruh sebesar 0,339 dan nilai sig 0,024 (<math>0,024 &lt; 0,05</math>)</p>	<p>a. Populasi dan Lokasi Penelitian: wajib pajak yang terdaftar dan telah menggunakan layanan <i>e-Tax</i> di Dispenda Kota Malang</p> <p>b. Rumus Sampel: Slovin diperoleh 41 responden</p>

4.	Azzahra (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Planned Behavior</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di DPPKA Kota Depok)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas pelayanan (<math>X_1</math>)</li> <li>b. <i>Planned behaviour</i> (<math>X_2</math>)</li> <li>c. Kepatuhan wajib pajak PBB-P2 (Y)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara simultan terdapat pengaruh pelayanan yang berkualitas dan <i>planned behavior</i> terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 9,8%</li> <li>b. Secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>	Populasi dan Lokasi Penelitian: semua wajib pajak yang terdaftar PBB-P2 yang terdaftar pada DPPKA Kota Depok hingga Maret 2016
----	----------------	--	---	--	--

Sumber : Kajian Empiris, 2018

## **B. Kajian Teoritis**

### **1. Konsep Dasar Perpajakan**

#### **a. Definisi Pajak**

Membahas mengenai definisi pajak, terdapat beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli. Berikut ini adalah definisi pajak dari beberapa ahli. “Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat kontraprestasi, yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum” (Rochmad dalam Darwin, 2010:1). Definisi lainnya, yaitu

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Andriani dalam Darwin, 2010:15).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Merupakan iuran wajib rakyat kepada kas negara
- 2) Dapat dipaksakan berdasar peraturan perundang-undangan
- 3) Tanpa timbal balik secara langsung
- 4) Dimanfaatkan untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga negara.

#### **b. Fungsi Pajak**

Pajak memiliki dua fungsi di dalam pelaksanaannya, fungsi tersebut berperan penting dalam kelangsungan pembangunan negara dan kesejahteraan rakyat. Dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2013) adalah sebagai berikut :

1) Fungsi Pembiayaan (*budgetair*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2) Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh :

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- b) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- c) Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

**c. Syarat Pemungutan Pajak**

Terdapat beberapa syarat dalam pemungutan pajak, hal tersebut diperlukan agar tidak menimbulkan perlawanan atau hambatan dari berbagai pihak, menurut Mardiasmo (2013) yaitu sebagai berikut:

1) Pemungutan harus adil (syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Adil dalam pelaksanaan yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk



mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.

2) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 (2). Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3) Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4) Pemungutan pajak harus efisien (syarat *finansil*)

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah terpenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

#### **d. Pengelompokan Pajak**

Pajak dapat dikelompokkan menurut beberapa hal, yaitu menurut golongannya, sifatnya dan lembaga pemungutannya. Berikut ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai pengelompokan pajak tersebut, yaitu sebagai berikut :

- 1) Menurut Golongannya
  - a) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.  
Contoh : Pajak Penghasilan.
  - b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.  
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.
- 2) Menurut Sifatnya
  - a) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.  
Contoh : Pajak Penghasilan.
  - b) Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.  
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- 3) Menurut Lembaga Pemungutannya
  - a) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.  
Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.
  - b) Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.  
Pajak Daerah terdiri atas :
    - 1.) Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
    - 2.) Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan (Mardiasmo, 2013:5-6)

“Khusus untuk daerah yang setingkat daerah provinsi, tetapi tidak terbagi dalam daerah Kabupaten/Kota otonom, jenis pajak yang dapat dipungut merupakan gabungan dari pajak untuk daerah provinsi dan pajak untuk daerah Kabupaten/Kota” (Mardiasmo, 2013:13). Misalnya yaitu Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

#### e. Pajak Daerah

Pengertian dari pajak daerah cenderung mirip dengan pengertian pajak pada umumnya. “Pajak daerah adalah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa

balas jasa langsung yang dapat ditunjuk, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku” (Darwin, 2010:68).

Pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2013:12).

Pada hakikatnya tidak ditemukan perbedaan yang mendasar antara pajak negara dengan pajak daerah mengenai prinsip-prinsip umum khususnya, misalnya mengenai subjek pajak, objek pajak dan sebagainya. Perbedaan yang terlihat adalah hanya mengenai aparat pemungut dan penggunaan pajak tersebut. Peraturan yang mengatur mengenai pajak daerah terdapat pada UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Adapun penerimaan atas pajak daerah tersebut nantinya akan dimanfaatkan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan daerah.

**f. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2)**

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang paling tua di Indonesia (Darwin, 2010). Pengalihan atas pengelolaan PBB-P2 dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah merupakan suatu bentuk tindak lanjut dari kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal. Bentuk kebijakan dipaparkan dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Sesuai amanat yang terkandung dalam peraturan tersebut, maka selambat-lambatnya pada tanggal 31 Desember 2013, PBB-P2 harus sudah dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Peralihan tersebut membawa kewenangan daerah lebih

besar yaitu melalui dua hal, pertama perluasan jenis dan cakupan pajak daerah dan retribusi daerah, kedua pemberian fleksibilitas bagi daerah untuk memungut jenis pajak daerah dan retribusi daerah (Darwin, 2014).

Terkait pengelolaan PBB-P2, terdapat beberapa kegiatan yang wajib dilakukan mulai dari pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak, proses pembuatan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), tata usaha penetapan pajak, penerimaan dan penagihan, prosedur keberatan, banding dan pengurangan dan yang tidak kalah penting adalah pengintegrasian seluruh kegiatan di dalam suatu sistem informasi objek pajak (Darwin, 2014:2).

Pengertian dari PBB-P2 menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) adalah pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi/badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Pengertian dari bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Contohnya adalah jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olah raga, dan lain-lain (Mardiasmo, 2013: 331).

Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah Bumi dan/atau Bangunan itu sendiri. “Faktor-faktor yang menentukan klasifikasi bumi/tanah adalah letak, peruntukan, pemanfaatan, kondisi lingkungan dan lain-lain. Faktor-faktor yang menentukan klasifikasi bangunan adalah bahan yang digunakan, rekayasa, letak, kondisi lingkungan dan lain-lain” (Mardiasmo, 2013:333).

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) menyatakan bahwa yang termasuk dalam pengertian bangunan adalah :

- 1) Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.
- 2) Jalan tol
- 3) Kolam renang
- 4) Pagar mewah
- 5) Tempat olah raga
- 6) Taman mewah
- 7) Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak dan
- 8) Menara

Objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang :

- 1) Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan
- 2) Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan
- 3) Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu
- 4) Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak

- 5) Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik
- 6) Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan

Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) berdasarkan Peraturan Walikota Batu Nomor 8 Tahun 2013 adalah sebesar Rp10.000.000,00 untuk setiap wajib pajak. “Subjek PBB-P2 adalah orang 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” (Mardiasmo, 2013:336). Tanda pembayaran atau pelunasan pajak bukan merupakan bukti kepemilikan hak. Pengertian subjek pajak sebagaimana telah dipaparkan diatas yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak. Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) menyatakan bahwa yang dimaksud wajib pajak PBB-P2 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.

Dasar pengenaan PBB-P2 adalah dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek pajak yang sejenis, atau nilai perolehan, atau NJOP pengganti. Besarnya NJOP ditetapkan

setiap tiga tahun, kecuali untuk objek pajak tertentu dapat ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya. Penetapan besarnya NJOP ditetapkan dengan Peraturan Bupati dengan memperhatikan kondisi ekonomi daerah tersebut.

Tarif PBB-P2 berdasarkan Undang-Undang PDRD Nomor 28 tahun 2009 ditetapkan paling tinggi 0,3%. Besaran pokok PBB-P2 yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak setelah dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Saat yang menentukan pajak terutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari.

Awal pelaksanaan penagihan PBB-P2 adalah dengan penerbitan Surat Tagihan Pajak PBB (STP PBB), akan tetapi dalam rangka pemberian pelayanan kepada wajib pajak pendekatan persuasif sebelum dilakukan dilakukan tindakan penagihan sebaiknya dapat dilaksanakan oleh aparat pemerintah daerah dengan cara memberitahukan melalui telepon, surat atau cara lain mengenai kewajiban wajib pajak sebelum jatuh tempo pembayaran. Setelah jatuh tempo pembayaran yaitu enam bulan sejak Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) PBB diterima wajib pajak atau satu bulan sejak Surat Ketetapan Pajak (SKP) PBB diterima wajib pajak, dapat diterbitkan STP PBB. Penerbitan STP PBB tersebut merupakan awal penagihan aktif kepada wajib pajak. Besar PBB terutang dalam STP PBB adalah sebesar pokok pajak ditambah dengan denda administrasi berupa bunga sebesar 2% perbulan dan paling banyak 24 bulan. STP PBB dapat

digunakan untuk menagih pokok pajak PBB ataupun menagih denda PBB lainnya yang belum dibayar oleh wajib pajak (Darwin, 2014).

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kata 'kualitas' bersifat relatif dan mengandung berbagai makna yang beragam, setiap orang akan mengartikannya secara berlainan. Sebenarnya tidak mudah mendefinisikan kualitas secara akurat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci.

Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan/kesempurnaan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono, 2004:2)

Beragam definisi kualitas yang ada dapat ditarik kesamaan, yaitu:

“kualitas adalah memenuhi kebutuhan pelanggan, artinya suatu barang atau jasa dinyatakan berkualitas apabila karakteristik barang atau jasa tersebut sesuai dengan kebutuhan pelanggan” (Wahyuni *et al.*, 2015:5). Kualitas secara garis besar berfokus pada manfaat yang diciptakan bagi pelanggan dan kepuasan pelanggan yang menerimanya. Sebagai faktor utama dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, kualitas sebaiknya harus dikelola secara baik dan benar, melalui beberapa tahapan proses. Berikut adalah tahapan dalam proses kualitas yang dikenal dengan *Juran Trilogy* yang terdapat dalam buku *Juran's Quality Handbook* :



- 1) *Quality Planning*  
Merupakan suatu proses perencanaan kualitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 2) *Quality Control*  
Merupakan tahap evaluasi terhadap capaian kualitas dengan rencana kualitas yang telah disusun sebelumnya.
- 3) *Quality Improvement*  
Merupakan suatu proses perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi (Wahyuni *et al.*, 2015:8).

Kualitas berkaitan dengan hasil yang diperolehnya, kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang diharapkan (Lovelock *et al.*, 2010).

Menurut (Hardiyansyah, 2011) Pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua fungsi pokok, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan berkaitan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan berkaitan dengan hakikat negara sebagai suatu kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi tersebut menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pelaksanaan fungsi dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kepada fungsi tersebut (Siagian dalam Hardiyansyah, 2011).

Definisi dari pelayanan menurut KBBI mempunyai tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan atau “jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak

lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Tjiptono dalam Wahyuni *et al.*, 2015:13). Pengertian lain dari jasa adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak” (Kotjer dalam Lupiyoadi, 2013:7). Dilihat dari definisi jasa tampak bahwa terdapat aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari, jasa bukan merupakan barang melainkan proses atau aktivitas, dimana berbagai aktivitas tersebut tidak berwujud (Lupiyoadi, 2013).

#### **b. Indikator dan Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila dapat memenuhi indikator-indikator yang telah dipaparkan dalam bab tiga pada penelitian ini. Indikator-indikator suatu pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Bentuk pelayanan yang terwujud dari sebuah program harus memiliki target dan diharapkan dapat tercapai. Cara menilai sejauh mana suatu kualitas pelayanan publik yang diberikan, diperlukan kriteria atau beberapa syarat tertentu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik atau buruk serta berkualitas atau tidak.

Menurut Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:45), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi

terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.

- 2) Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- 3) Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Salah satu indikator sebagai alat analisis yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa adalah dengan metode SERVQUAL. Metode tersebut digunakan untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) kualitas layanan yang diberikan pihak manajemen (*perceived service*) dengan yang diharapkan oleh konsumen (*expected service*)” (Wahyuni, *et al.*, 2015). Metode SERVQUAL diukur berdasarkan sepuluh dimensi kualitas layanan. Tetapi “dalam riset selanjutnya menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas, oleh sebab itu mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok” (Parasuraman, *et al.*, dalam Tjiptono dan Chandra, 2011: 198).

Berikut ini akan dipaparkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori SERVQUAL (*Service Quality*). Lima dimensi tersebut disusun berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*Reliability*)

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pengertian dari Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para karyawannya.

4) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik atau bukti langsung berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

**c. Asas-asas Pelayanan Publik**

Keberhasilan suatu pelayanan publik dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari dua pihak yang berperan di dalamnya. Dua pihak dalam penelitian ini adalah birokrasi (pelayan atau petugas pemungut PBB-P2)

dan masyarakat (wajib pajak PBB-P2). Pelayanan publik yang baik harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Asas-asas tersebut perlu diperhatikan oleh instansi penyedia pelayanan publik yang berkaitan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1) **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, yaitu:

- 1) Kepastian umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu, dan
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

**d. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan yang jelas, sebagai suatu jaminan bahwa terdapat kepastian. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja

dari penyelenggara pelayanan (Hardiyansyah, 2011). Berikut adalah standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan tambahan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, meliputi:

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur pelayanan
- 4) Waktu penyelesaian
- 5) Biaya pelayanan
- 6) Produk pelayanan
- 7) Sarana dan prasarana
- 8) Kompetensi petugas pelayanan
- 9) Pengawasan *intern*
- 10) Pengawasan *exstern*
- 11) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 12) Jaminan pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukkan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian hukum/legalitas standar pelayanan.

Standar pelayanan publik dalam penyusunannya harus disusun dengan baik dan tidak rumit, oleh karena itu harus mempertimbangkan aspek, kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta

potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi dan misi suatu organisasi. Peran masyarakat juga tidak kalah penting dalam proses perumusan dan pembahasannya dan dilakukan tidak dengan formalitas.

#### e. Tolak Ukur Pelayanan

Menurut (ortax.co.id) tolak ukur pelayanan kepada wajib pajak dalam praktiknya, didasarkan atas hak-hak dasar wajib pajak yang biasanya di negara-negara maju dinyatakan dalam *taxpayers' rights* yang elemennya adalah sebagai berikut:

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi, bantuan dan didengarkan keluhannya
- 2) Hak untuk mengajukan banding
- 3) Hak untuk hanya membayar pajak yang seharusnya terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak lebih dari yang seharusnya
- 4) Hak untuk mendapatkan kepastian hukum
- 5) Hak atas jaminan tidak dilanggarnya hak-hak pribadi (*privacy*) wajib pajak
- 6) Hak atas kerahasiaan



Pemberian hak-hak dasar dalam suatu sistem perpajakan tersebut, maka juga perlu diimbangi dengan tuntutan atas pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, seperti:

- 1) Kewajiban untuk berlaku jujur
- 2) Kewajiban untuk dapat bekerjasama secara positif
- 3) Kewajiban untuk melakukan penyimpanan data
- 4) Kewajiban untuk membayar pajak dengan tepat waktu

### **3. Kepatuhan Wajib Pajak**

Patuh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti taat dan patuh pada perintah atau aturan. “Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya” (Rahayu, 2010:142). Pengertian lain menyatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya” (Nurmantu dalam Rahayu, 2010:138). Berdasar “teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah” (Nasucha dalam Rahayu, 2010:139). Jadi, kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk ketaatan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku.

Pemenuhan kewajiban oleh wajib pajak merupakan syarat untuk mendorong sistem perpajakan yang lebih baik.

Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yaitu sebagai berikut:

- a) Kepatuhan Formal adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b) Kepatuhan Material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal (Rahayu, 2010: 138).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, memaparkan mengenai kriteria wajib pajak yang patuh apabila memenuhi persyaratan berikut ini :

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut
- d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir

#### 4. Konsep Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ismail selaku Kasubid Penagihan pada tanggal 14 Februari 2018 diperoleh beberapa informasi berkaitan dengan Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Program ini merupakan inovasi program yang dibuat oleh BKD Kota Batu mulai tahun 2016 dan dibentuk layaknya semacam sistem jemput bola. Mekanisme pelayanannya adalah mobil berjalan mengelilingi seluruh wilayah kerja BKD Kota Batu. Fokus atau sasaran dari program tersebut adalah bagi wajib pajak dengan golongan utang pajak relatif kecil atau di bawah Rp 500.000,00. BKD Kota Batu dalam menjalankan program ini, bekerja sama pula dengan Bank Jatim. Mobil berjumlah dua armada dengan menggunakan jenis mobil dinas berplat merah. Petugas pajak yang berkerja dalam mobil tersebut terdiri dari tiga orang yaitu satu sopir, satu penerima uang hasil pemungutan dan satu sebagai petugas operator.

Hasil wawancara dengan Bapak Ivan selaku Staf Bidang Pelaporan dan Evaluasi pada tanggal 13 Maret 2018 menyatakan tujuan dibentuknya program tersebut. Terdapat tiga tujuan program ini yaitu untuk membantu mempermudah wajib pajak di dalam melunasi utang pajaknya, menghindari keterlambatan pelunasan utang pajak dan sebagai salah satu kegiatan untuk mendekati diri pada masyarakat (wajib pajak PBB-P2). Selain itu, program ini juga digunakan sebagai sarana publikasi terkait pembayaran PBB-P2. Wilayah cakupan akses mobil tersebut adalah seluruh wilayah kerja BKD Kota Batu yang terdiri dari Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo dan Kecamatan Bumiaji,

terutama wilayah yang jauh dari kota atau jauh dari loket pembayaran PBB-P2 (Bank Jatim dan BNI). Jadwal berjalannya program ini cenderung fleksibel, disesuaikan oleh kebutuhan masyarakat dan melihat keadaan atau situasi yang tepat. Berdasarkan pengalaman pada Tahun 2017, berjalan pada hari selasa dan kamis sekitar pukul 13.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB. Dibentuknya program semacam sistem pemungutan pajak dengan cara jemput bola seperti ini, diharapkan partisipasi masyarakat dan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

### **C. Pengaruh Antar Variabel**

#### **1. Pengaruh Keandalan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Keandalan atau “*reliable* terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat” (Zeithaml *et al.*, dalam Hardiyansyah, 2011:47). Tepat dalam hal ini berarti memiliki pelayanan yang jelas dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seorang petugas pemungut PBB-P2 hendaknya perlu memiliki kemampuan handal yaitu berkaitan dengan kecermatan, kemampuan dan keahlian yang memadai atau baik dalam melayani wajib pajak. Kemampuan pegawai pajak yang handal membuat wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, kemudian timbul kepercayaannya terhadap pegawai pajak dan wajib pajak secara sukarela dapat memenuhi kewajiban perpajakannya yang berarti kepatuhan akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2012) mengemukakan hasil bahwa Keandalan berpengaruh paling dominan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar.

## **2. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Daya Tanggap atau “*responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan” (Zeithaml *et al.*, dalam Hardiyansyah, 2011:47). Daya Tanggap dalam penelitian ini berkaitan dengan pemberian layanan secara cepat dan tepat sesuai *Standard Operating Prodecure* (SOP) serta tanggap terhadap berbagai keluhan wajib pajak. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Komala (2014) mengemukakan hasil bahwa Daya Tanggap merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

## **3. Pengaruh Jaminan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Variabel Jaminan dalam penelitian ini terdiri dari jaminan waktu dan jaminan keamanan. Berkaitan dengan Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling hendaknya diberlakukan jadwal secara rutin, agar wajib pajak dapat dengan mudah mengingat dan menggunakan jasa layanan tersebut. Selain itu, jadwal juga harus menyesuaikan keadaan wajib pajak agar pemungutan lebih efektif. Petugas sebaiknya memberikan jaminan rasa aman bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran PBB-P2, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Komala (2014) mengemukakan bahwa

Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

#### **4. Pengaruh Empati terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Empati dalam penelitian ini berkaitan dengan pemberian layanan dengan ramah dan sopan, tidak diskriminatif serta penuh perhatian. Contoh sikap adil, misalnya terwujud dengan dibuatnya nomor antrian dan tempat tunggu serta fasilitas pendukung lainnya berkaitan dengan pemungutan melalui Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Bagi wajib pajak yang jauh dari tempat pembayaran PBB-P2 akan sangat memudahkan jika membayar melalui program tersebut. Selain itu, menurut wawancara dengan Bapak Ismail selaku Kasubid Penagihan pada tanggal 14 Februari 2018 menyatakan bahwa, pemberian *reward* berupa cendramata bagi wajib pajak yang patuh merupakan bentuk simpati dan penghargaan yang juga dijalankan oleh BKD Kota Batu, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2012) mengemukakan hasil bahwa, *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar.

#### **5. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

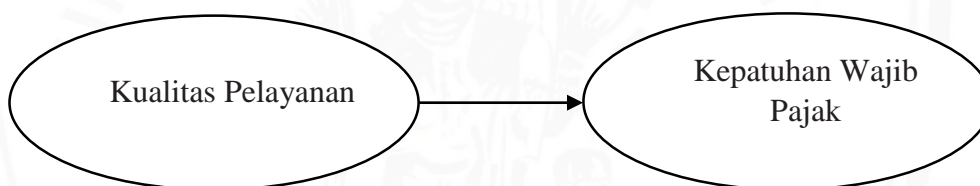
Bukti Fisik berkaitan dengan ketersediaan fasilitas-fasilitas serta penampilan petugas yang rapi dan professional. Hal tersebut diperlukan sebagai aspek pendukung yang cukup penting guna menunjang pelayanan yang berkualitas. Misalnya dengan menggunakan sistem secara online memberikan kemudahan akses secara cepat dan akurat. Wajib pajak yang merasa terbantu

dengan layanan tersebut dapat memberikan kepercayaannya terhadap petugas dan kemudian akan membuat kepatuhan menjadi meningkat. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Komala (2014) mengemukakan bahwa Bukti Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

#### D. Model Konsep dan Model Hipotesis

##### 1. Model Konsep

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, maka disusunlah model konsep dalam penelitian ini sesuai dengan perumusan masalah yang telah ada dan dapat dijelaskan sebagai berikut :

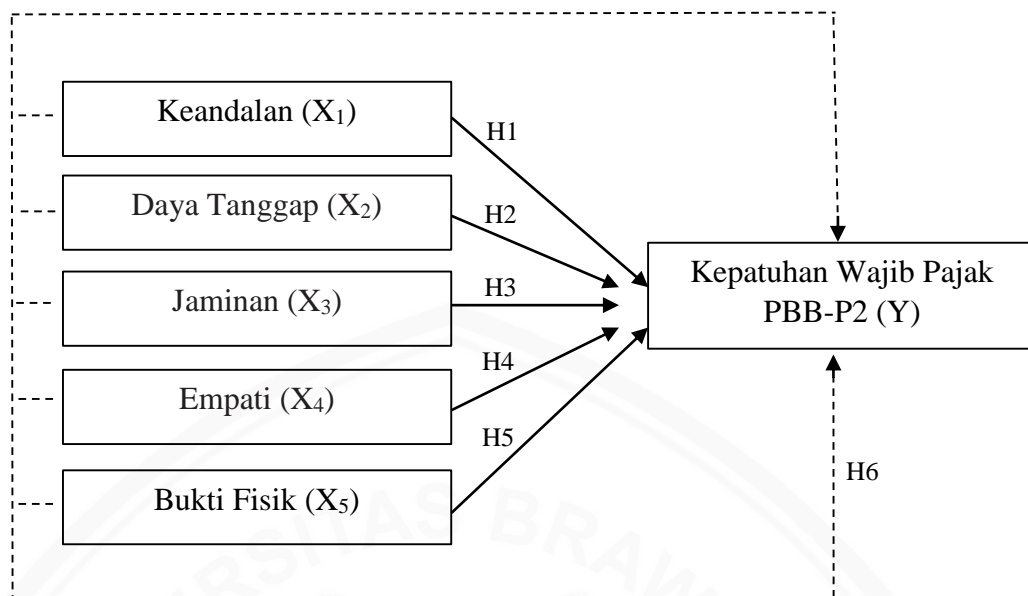


Gambar 1. Model Konsep  
Sumber : Kajian Teoritis, 2018

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan” (Darmawan, 2013:120).

##### 2. Model Hipotesis

Setelah model konsep dirumuskan, maka hipotesis dapat dijelaskan sehingga masing-masing variabel dapat diamati dan diukur, berikut ini peneliti sajikan dalam model hipotesis :



Gambar 2. Model Hipotesis  
Sumber: Kajian Teoritis, 2018

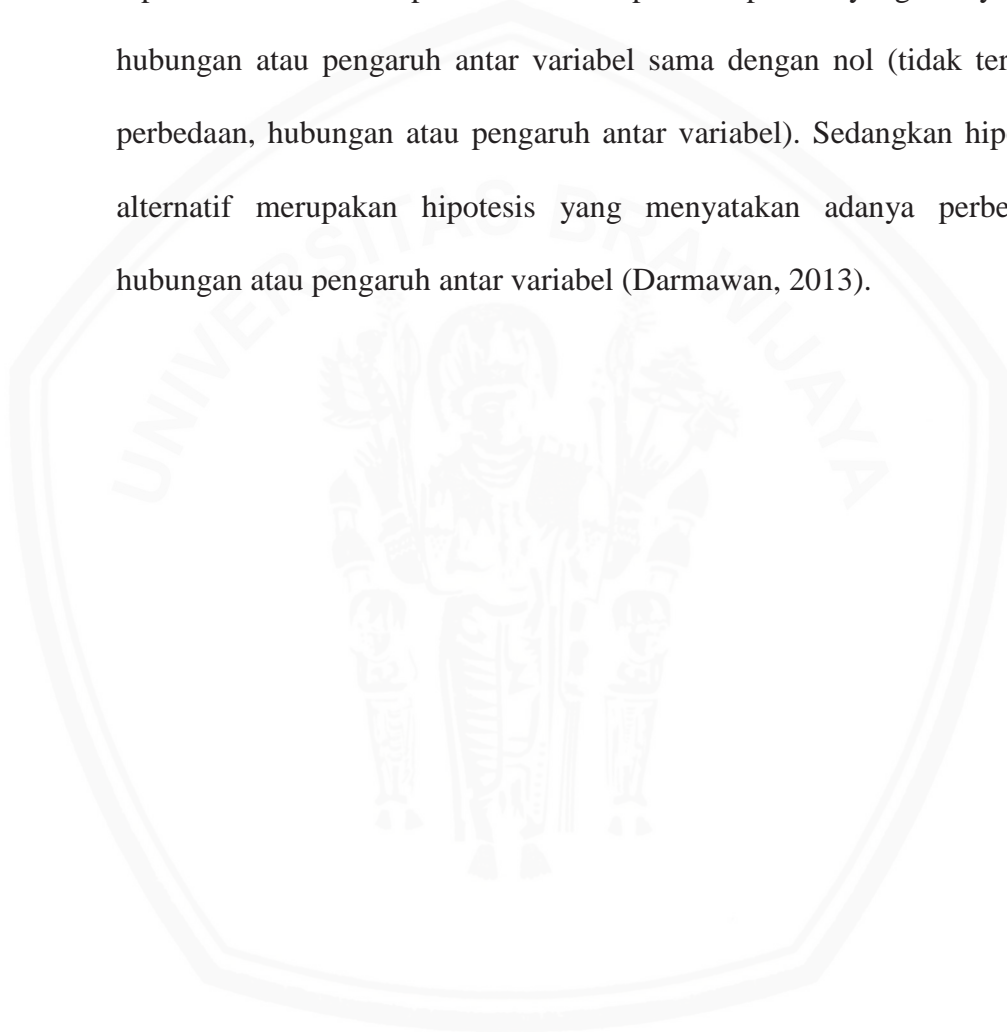
**Keterangan :**

1. H1 : Diduga Keandalan (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)
2. H2 : Diduga Daya Tanggap (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)
3. H3 : Diduga Jaminan (X<sub>3</sub>) memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)
4. H4 : Diduga Empati (X<sub>4</sub>) memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)
5. H5 : Diduga Bukti Fisik (X<sub>5</sub>) memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)



6.  $H_6$  : Diduga Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ )

Sebuah penelitian hipotesis dapat dinyatakan dalam hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol merupakan hipotesis yang menyatakan hubungan atau pengaruh antar variabel sama dengan nol (tidak terdapat perbedaan, hubungan atau pengaruh antar variabel). Sedangkan hipotesis alternatif merupakan hipotesis yang menyatakan adanya perbedaan, hubungan atau pengaruh antar variabel (Darmawan, 2013).



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. “Penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan variabel yang lain” (Bungin, 2008:38-39). Jenis penelitian tersebut dipilih karena sesuai dengan tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak serta melakukan generalisasi terhadap populasi menggunakan sampel yang telah ditentukan.

Pendekatan yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif. Merupakan pendekatan dengan melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab akibat (kausal), data penelitian umumnya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik yang konkrit/empiris, obyektif, rasional, terukur dan sistematis untuk mengukur kebenaran generalisasi prediktif suatu teori (Sugiyono, 2015). Penggunaan pendekatan kuantitatif dikarenakan terdapat pengujian dan analisis statistik.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian mengemukakan di mana tempat penelitian dilakukan dan di mana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian dilakukan di Kota Batu, Jawa Timur. Peneliti mengambil lokasi tersebut dengan pertimbangan bahwa di tempat penelitian menunjukkan adanya inovasi dari Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu berupa Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling yang bermanfaat bagi masyarakat setempat. Awal pelaksanaan program ini penyampaian informasi atau sosialisasi belum terselenggara dengan baik, membuat kualitas pelayanan ini perlu untuk dikaji ulang. Oleh karena itu, peneliti perlu menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan tersebut apakah benar menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

## **C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran**

### **1. Konsep Penelitian**

Peneliti memerlukan adanya pemahaman tentang konsep dari suatu permasalahan yang hendak diteliti, karena agar dapat menggambarkan secara tepat fenomena yang diamati. Konsep adalah sebuah abstraksi mengenai suatu fenomena yang ada dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu (Singarimbun dan Effendi, 2008). Bentuk dari konsep yang berupa abstraksi tersebut agar dapat diteliti, perlu dioperasionalkan dengan menjadikannya variabel tertentu. Konsep yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan

Merupakan penilaian mengenai baik buruk atau taraf atau derajat suatu pelayanan dengan apa yang seharusnya diberikan (Hardiyansyah, 2011). Kualitas suatu pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan menjadi senang dan akan memberikan penilaian yang baik akan kualitas pelayanan yang telah diberikan tersebut.

b. Kepatuhan Wajib Pajak

Merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi dan melaksanakan apa yang seharusnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan (Nurmantu dalam Rahayu, 2010). Kepatuhan merupakan salah satu faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (pajak.go.id, 2013).

## 2. Variabel Penelitian

Setiap kegiatan atau aktivitas penelitian memusatkan perhatiannya kepada suatu fenomena utama dan pada suatu fenomena lain yang relevan. Pengertian dari “variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2015:38). “Variabel merujuk pada karakteristik atau atribut seorang individu atau suatu organisasi yang dapat diukur atau diobservasi” (Creswell, 2014:76). Sehingga di simpulkan bahwa, variabel penelitian meliputi segala sesuatu yang

telah ditetapkan sebelumnya berkaitan dengan hal yang ingin diteliti sehingga peneliti akan memperoleh informasi terkait hal tersebut. Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependent*).

a. Variabel Bebas (*Independen*) (X)

Variabel bebas merupakan suatu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)” (Sugiyono, 2015). Variabel tersebut mempengaruhi variabel lain secara bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Keandalan (X<sub>1</sub>), Daya Tanggap (X<sub>2</sub>), Jaminan (X<sub>3</sub>), Empati (X<sub>4</sub>), dan Bukti Fisik (X<sub>5</sub>).

b. Variabel Terikat (*Dependent*) (Y)

Variabel terikat merupakan suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y).

### 3. Definisi Operasional

“Definisi operasional yaitu suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan serta memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengatur variabel tersebut” (Nazir, 2003:126). Tujuannya digunakan untuk memberikan batasan ruang lingkup permasalahan dan konsep pengukuran yang dilakukan dalam penelitian guna mengukur variabel yang masih berbentuk konsep. Berikut ini adalah definisi operasional dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Keandalan (*Reliability*) ( $X_1$ )

Keandalan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan dalam Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling di Kota Batu yang akurat dan tepat. Variabel Keandalan ( $X_1$ ) dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan dua indikator merujuk pada (Zeithaml *et al.*, dalam Hardiansyah, 2011), yaitu:

1) Kecermatan dalam pelayanan

Itemnya adalah memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian, seksama dan hati-hati.

2) Kemampuan dan keahlian

Itemnya adalah kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) ( $X_2$ )

Daya Tanggap berkaitan dengan harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan wajib pajak terhadap adanya Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan dua indikator merujuk pada (Zeithaml *et al.*, dalam Hardiansyah, 2011), yaitu:

1) Pelayanan yang cepat dan tepat

Itemnya adalah petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai standar.

2) Tanggap terhadap keluhan

Itemnya adalah semua keluhan wajib pajak direspon petugas.

c. Jaminan (*Assurance*) ( $X_3$ )

Jaminan berkaitan dengan perilaku petugas pemungut melalui Program Mobil Pelayanan PB-P2 Keliling yang harus mampu menumbuhkan kepercayaan bagi wajib pajak selaku pemanfaat jasa layanan atas program tersebut. Variabel Jaminan ( $X_3$ ) dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan dua indikator merujuk pada (Zeithaml *et al.*, dalam Hardiansyah, 2011), yaitu:

1) Jaminan tepat waktu

Itemnya adalah kepastian jadwal pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

2) Jaminan keamanan

Itemnya adalah petugas memberikan rasa aman kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran.

d. Empati (*Empathy*) ( $X_4$ )

Empati berkaitan dengan pemberian layanan perlu memperhatikan masalah dan senantiasa memberikan perhatian pada wajib pajak. Variabel Empati ( $X_4$ ) dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan tiga indikator merujuk pada (Zeithaml *et al.*, dalam Hardiansyah, 2011), yaitu:

1) Perhatian terhadap wajib pajak

Itemnya adalah Petugas memberikan perhatian atas masalah yang dihadapi wajib pajak.

2) Pelayanan yang adil

Itemnya adalah petugas bersikap tidak diskriminatif dalam melayani wajib pajak.

3) Melayani dengan ramah dan sopan santun

Itemnya adalah petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*) ( $X_5$ )

Bukti Fisik berkaitan dengan fasilitas fisik yang digunakan dalam Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan tiga indikator merujuk pada (Zeithaml *et al.*, dalam Hardiansyah, 2011), yaitu:

1) Peralatan modern

Itemnya adalah Peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan.

2) Penampilan petugas pajak

Itemnya adalah Petugas yang berpenampilan rapi dan professional.

3) Sarana komunikasi

Itemnya adalah Penggunaan alat bantu sebagai sarana komunikasi.

f. Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)

Kepatuhan berarti patuh pada peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap wajib pajak PBB-P2. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan dua indikator merujuk pada (Zeithaml *et al.*, dalam Hardiansyah, 2011), yaitu:



## 1) Kepatuhan Formal

Itemnya adalah memahami batas waktu penyampaian SPPT.

## 2) Kepatuhan Material

Itemnya adalah pengisian SPPT secara jujur, baik dan benar.

**Tabel 3. Konsep, Variabel, Indikator, Item**

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (Zeithaml <i>et al.</i> , dalam Hardiansyah, 2011)	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Ketelitian 2. Kemampuan dan keahlian	1. Memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian. 2. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Tangap terhadap keluhan	1. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai standar 2. Semua keluhan wajib pajak selalu direspon
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Jaminan tepat waktu 2. Jaminan keamanan	1. Kepastian jadwal pelayanan pada wajib pajak 2. Petugas memberikan rasa aman kepada wajib pajak

Lanjutan Tabel 3. Konsep, Variabel, Indikator, Item

	Empati ( <i>Empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatian terhadap wajib pajak</li> <li>2. Pelayanan yang adil</li> <li>3. Melayani dengan ramah dan sopan santun</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak.</li> <li>2. Bersikap tidak deskriminatif dalam melayani wajib pajak</li> <li>3. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan</li> </ol>
	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan modern</li> <li>2. Penampilan petugas</li> <li>3. Sarana komunikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan</li> <li>2. Petugas yang berpenampilan rapi</li> <li>3. Penggunaan alat bantu sebagai sarana komunikasi</li> </ol>
Kepatuhan Wajib Pajak (Rahayu, 2010)	Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2	Kepatuhan formal	Memahami batas waktu penyampaian SPPT.
		Kepatuhan material	Pengisian SPPT secara jujur, baik dan benar.

Sumber: Data Diolah, 2018

#### 4. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini ditunjukkan dengan nilai jawaban dari responden atas beberapa indikator pengukuran. Pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan berdasarkan item-item yang ada berskala interval merupakan data yang telah diurutkan. Oleh karena itu, skala pengukuran yang digunakan peneliti adalah dengan skala Likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena-fenomena sosial (Sugiyono, 2015). Fenomena sosial tersebut telah ditentukan sebelumnya secara spesifik yang disebut dengan variabel penelitian, kemudian diukur dan dijabarkan menjadi variabel indikator. Indikator digunakan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan ataupun pertanyaan. Responden nantinya akan diminta memberikan tanggapan dari isi kuesioner tersebut. Kuesioner berisi beberapa pernyataan ataupun pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima jawaban. Masing-masing item pertanyaan ataupun pernyataan diukur dengan skala lima poin dengan kategori sebagai berikut :

**Tabel 4. Skor Jawaban Responden**

No	Jawaban Responden	Skor
1.	Sangat Setuju (SS), Sangat Baik (SB)	5
2.	Setuju (S), Baik (B)	4
3.	Ragu-ragu (RR), Cukup (C)	3
4.	Tidak Setuju (TS), Tidak Baik (TB)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS), Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber : Sugiyono, 2015:94.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Definisi dari “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2015: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 yang terdaftar pada BKD Kota Batu, Jawa Timur. Penelitian ini tidak

menggunakan seluruh populasi sebagai sampel, mengingat jumlah yang banyak dan belum diketahui secara pasti. Maka, penelitian ini menggunakan sampel untuk mempermudah dalam melakukan penelitian.

## 2. Sampel

Definisi dari “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” (Sugiyono, 2015:81). Apabila populasi berjumlah besar, maka peneliti tidak mungkin dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Hal tersebut dilakukan karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu penelitian. Sampel yang dipergunakan harus benar-benar representatif atau dapat mewakili dari sejumlah populasi.

Cara pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling purposive*. “*nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel” (Sugiyono, 2015:84). Sementara “*sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2015:85). Pertimbangan tertentu yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan layanan dan berada pada lokasi penyelenggaraan Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Teknik tersebut dirasa paling sesuai dengan populasi dan tujuan dari penelitian.

Penentuan sampel dengan menggunakan rumus sampel dari Rao Purba (Widiyanto dalam Sugiyanti, 2013) sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2}{4 (moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2}$$

$n = 96,04$  (dibulatkan menjadi 97)

**Keterangan :**

$n$  = Jumlah sampel

$Z$  = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95% = 1,96)

$Moe$  = *Margin of error* (kesalahan maksimum yang bisa ditolerir) sebesar 10%.

Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 95%, sebab para peneliti dalam ilmu sosial sering menetapkan tingkat kepercayaan berkisar antara 95% sampai dengan 99% (Sembas.staf.upi.edu, 2013). Menurut hasil perhitungan di atas, sampel yang dapat diambil adalah 96 orang, namun pada prinsipnya tidak terdapat aturan pasti mengenai penentuan persentase yang dianggap tetap dalam menentukan sampel. Maka, peneliti mengambil sampel sebesar 100 orang responden yang cukup mewakili untuk diteliti.

## E. Pengumpulan Data

Terdapat teknik pengumpulan data yang merupakan langkah terpenting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data sesuai standar yang ditetapkan.

### 1. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan

(Siregar, 2013). Data tersebut diperoleh secara langsung dari sumber atau pihak yang memiliki kewenangan memberikan data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui pengisian kuesioner (angket) kepada responden untuk kemudian diolah oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2013). Data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian ini dipergunakan sebagai penunjang data primer. Penelitian ini menggunakan data sekunder seperti data pokok ketetapan, realisasi dan sisa pokok ketetapan penerimaan PBB-P2 Tahun 2017 di Kota Batu, peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian serta jurnal-jurnal penunjang yang berkaitan dengan penelitian ini.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner (Angket)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis dalam bentuk angket kepada responden untuk dijawab.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara melihat dan mencatat dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini. Hasil penelitian dari kuesioner akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila menggunakan teknik dokumentasi sebagai pendukungnya.

### 3. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah tolak ukur yang digunakan untuk menunjukkan tingkat ketetapan suatu instrumen dan untuk mengetahui apa yang ingin diukur. Hasil penelitian yang valid menunjukkan kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang ingin diteliti. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian validitas konstruk, adalah validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya, dan merupakan cakupan yang terluas dibandingkan dengan validitas lainnya, karena melibatkan banyak prosedur, termasuk validitas isi dan validitas kriteria (Siregar, 2014). Pada penelitian ini menggunakan SPSS 23 *for windows*. Peneliti ini menganalisis unsur-unsur yang menjadi bagian dari konstruk, kemudian dilihat isi dari dan makna dari komponen-komponen dan alat ukur yang digunakan (Nazir, 2003). Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila:

- a) Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Sugiyono dalam Siregar, 2014).

- b) Koefisien korelasi product moment  $> r$ -tabel ( $\alpha ; n - 2$ )  $n$  = jumlah sampel.
- c) Nilai  $\text{sig} \leq \alpha$

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu : (Siregar, 2014:77)

$$r_{hitung} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

**Keterangan :**

$n$  = jumlah responden

$x$  = skor variabel (jawaban responden)

$y$  = skor total dari variabel untuk responden ke- $n$

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Alat ukurnya dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Instrumen penelitian berupa kuesioner (angket) dalam penelitian ini, dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten. Penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Metode *Alpha Cronbach* digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan ‘benar’ atau ‘salah’ maupun ‘ya’ atau ‘tidak’, melainkan digunakan untuk menghitung realibilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku (Siregar, 2014). Kuesioner dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari  $r$  tabel (Ristya, 2011).



### c. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berikut adalah tabel hasil uji validitas dan uji reliabilitas yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 23 *for windows* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Signifikansi	Ket
Keandalan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,862	0,3610	0,000	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,829		0,000	Valid
Daya Tanggap (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,611		0,000	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,389		0,034	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,559		0,001	Valid
Jaminan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,922		0,000	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,922		0,000	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,509		0,004	Valid
Empati (X <sub>4</sub> )	X <sub>4.1</sub>	0,566		0,001	Valid
	X <sub>4.2</sub>	0,376		0,040	Valid
	X <sub>4.3</sub>	0,668		0,000	Valid
	Y <sub>4.4</sub>	0,732		0,000	Valid
Bukti Fisik (X <sub>5</sub> )	X <sub>5.1</sub>	0,775		0,000	Valid
	X <sub>5.2</sub>	0,843		0,000	Valid
	X <sub>5.3</sub>	0,847		0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,494	0,006	Valid	
	Y <sub>1.2</sub>	0,537	0,002	Valid	
	Y <sub>1.3</sub>	0,904	0,000	Valid	
	Y <sub>1.4</sub>	0,939	0,000	Valid	
	Y <sub>1.5</sub>	0,934	0,000	Valid	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel Keandalan (X<sub>1</sub>), Daya Tanggap (X<sub>2</sub>), Jaminan (X<sub>3</sub>), Empati (X<sub>4</sub>), Bukti Fisik (X<sub>5</sub>) dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) mempunyai nilai *r* hitung di atas nilai *r* tabel serta memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga kuesioner dapat dinyatakan valid.

**Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Alpha</i> Cronbach	Keterangan
Keandalan ( $X_1$ )	0,863	Reliabel
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,593	Reliabel
Jaminan ( $X_3$ )	0,829	Reliabel
Empati ( $X_4$ )	0,690	Reliabel
Bukti Fisik ( $X_5$ )	0,835	Reliabel
Kepatuhan Wajin Pajak PBB-P2 (Y)	0,802	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa nilai *Alpha* Cronbach untuk seluruh variabel yang diuji memiliki nilai lebih besar dari r tabel yaitu 0,3610 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan pada penelitian ini reliabel.

## F. Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015). Statistik deskriptif meliputi kegiatan mengumpulkan data, mengolah data dan menyajikan data, penyajian data dapat berupa tabel, diagram, ukuran maupun gambar (Suryani dan Hendryadi, 2015). Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi dan persentase terkait variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.

## 2. Analisis Inferensial

Statistik inferensial adalah penelitian sampel dengan tujuan untuk menaksir parameter populasi melalui data sampel (Suryani dan Hendryadi, 2015). Statistik ini biasa disebut dengan statistik induktif atau statistik probabilitas, biasanya cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara *random* atau acak (Sugiyono, 2015).

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas dilakukan dengan membandingkan antara data yang kita miliki dengan data distribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas merupakan salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal. Menentukan normal tidaknya suatu data dapat dilihat melalui nilai sig. di bagian Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah, jika angka signifikansi  $> 0,05$  menunjukkan data berdistribusi normal, sedangkan jika  $< 0,05$  menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Data yang tidak normal, maka kita dapat menggunakan *parametric-test* dan harus menyebar kuesioner ulang kepada responden (Sarjono dan Julianita, 2011).

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi. Apabila varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatterplot*. Interpretasi hasil dari *scatterplot*, jika terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik di bagian atas angka nol atau di bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini (Sarjono dan Julianita, 2011).

## 3) Uji Multikorelasi

Uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*), uji ini diperlukan jika jumlah variabel bebas (*independen*) lebih dari satu. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen*. Apabila variabel *independen* yang saling berkorelasi ditemukan, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal yaitu variabel *independen* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independen* sama dengan nol. Terdapat cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikorelasi, yaitu dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance*

*inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel *independen* yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel *independen* lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF=1/Tolerance$ ). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah  $tolerance \leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 0,10$  (Ghozali, 2013)

#### b. Regresi Linear Berganda

Regresi berganda merupakan analisis pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang digunakan untuk memprediksi permintaan di masa mendatang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel terikat (*dependent*) (Siregar, 2013). Pada penelitian ini, terdapat lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Maka, rumusan matematis dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4 X_4 + b_5X_5$$

**Keterangan:**

Y = Variabel terikat  
 X = Variabel bebas  
 $\alpha, b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Konstanta

#### G. Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau *t test* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Caranya dengan

membandingkan besaran nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig. < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (Siregar, 2014).

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji Statistik F atau uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan memengaruhi variabel *dependen*. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan besaran nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig. < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (Siregar, 2014).

## 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinan ( $R^2$ ) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2013). Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ) dimana nilai  $R^2$  semakin tinggi atau semakin mendekati 1 (satu) maka kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen*. Dalam penelitian ini menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi model regresi terbaik.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu

Kota Batu merupakan kota dengan luas wilayah seluas 197,087 km<sup>2</sup> yang baru terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang. Secara astronomis terletak di 112°17'10,90"-122°57'11" Bujur Timur dan 7°44'55,11"-8°26'35,45 Lintang Selatan. Sedangkan batas administratif wilayahnya pada wilayah utara berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan, bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Malang dan pada wilayah barat dan timur berbatasan dengan Kabupaten Malang. Kota Batu terkenal dengan daerah pegunungan dengan kesejukan udara yang nyaman dan keindahan pemandangan alam, hal tersebut menjadi daya tarik wisatawan sehingga menjadikan Kota Batu sebagai Kota Wisata.

Kota Batu dahulu merupakan bagian dari Sub Satuan Wilayah Pembangunan 1 (SSWP) Malang Utara dan ditetapkan menjadi kota administratif pada Maret 1993, kemudian dengan berdasar hukum Undang-Undang No.11 Tahun 2001 tertanggal 21 Juni 2001 Kota Batu ditetapkan sebagai kota otonom yang terpisah dari Kabupaten Malang. Kota Batu sebagai daerah otonom dibawah dan dikelola oleh Pemerintah Kota Batu yang dipilih secara demokratis dan berwenang untuk menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat. Salah satu unsur penunjang sistem pembiayaan Kota



Batu adalah Badan Keuangan Daerah (BKD) yang merupakan unsur penyelenggaraan fungsi keuangan pemerintahan daerah. Sejak tahun 2016 Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) berubah menjadi Badan Keuangan Daerah (BKD) yang mana badan tersebut merupakan gabungan dari 4 dinas, yaitu Dinas Pendapatan, Dinas Keuangan, Dinas Aset Daerah dan UPT. Berikut ini adalah tabel yang memaparkan mengenai wilayah kerja BKD Kota Batu:

**Tabel 7. Wilayah Kerja Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu**

No	Kecamatan	Kelurahan/Desa
1.	Batu	1. Oro Oro Ombo 2. Temas 3. Sisir 4. Ngaglik 5. Pesanggrahan 6. Songgokerto 7. Sumberejo 8. Sidomulyo
2.	Junrejo	1. Tlekung 2. Junrejo 3. Mojorejo 4. Torongrejo 5. Beji 6. Dadaprejo 7. Pendem
3.	Bumiaji	1. Pandanrejo 2. Gunungsari 3. Bumiaji 4. Bulukerto 5. Punten 6. Sumbergondo 7. Tulungrejo 8. Giripurno 9. Sumberbrantas

Sumber: Data Sekunder Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu, 2018



## 2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran BKD Kota Batu

BKD Kota Batu memiliki Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran yang dipaparkan dalam Rencana Strategis (Restra) Kota Batu Tahun 2017-2021.

### a. Visi BKD Kota Batu

Mengembangkan Potensi Daerah Melalui Peningkatan Pendapatan dan Mewujudkan Akuntabilitas Perencanaan, Penatausahaan dan Pelaporan Keuangan dan Aset Daerah. Terdapat 4 pokok visi dari pernyataan visi BKD di atas yaitu:

- 1) Pengelolaan Keuangan dan Aset daerah yang Berkualitas
- 2) Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang Akuntabel
- 3) Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang Transparan
- 4) Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang Partisipatif

### b. Misi BKD Kota Batu

- 1) Mewujudkan kemandirian keuangan daerah melalui peningkatan Pendapatan Asli Daerah
- 2) Mewujudkan pelayanan prima dalam pelayanan pengelolaan keuangan daerah
- 3) Mewujudkan perencanaan anggaran berbasis kinerja
- 4) Mewujudkan penatausahaan keuangan yang tertib dan akuntabel
- 5) Mewujudkan pengelolaan, penatausahaan dan pelaporan aset barang daerah

### c. Tujuan BKD Kota Batu

- 1) Menggali potensi daerah melalui sumber pendapatan daerah

- 2) Penyelenggaraan pelayanan perpajakan sesuai standar pelayanan
- 3) Menyelenggarakan pengelolaan keuangan daerah secara efektif dan efisien dengan mempertimbangkan anggaran untuk kepentingan pembangunan masyarakat
- 4) Menyelenggarakan sistem penatausahaan yang cepat, mudah dan dapat dipertanggungjawabkan
- 5) Menyajikan laporan keuangan daerah yang transparan

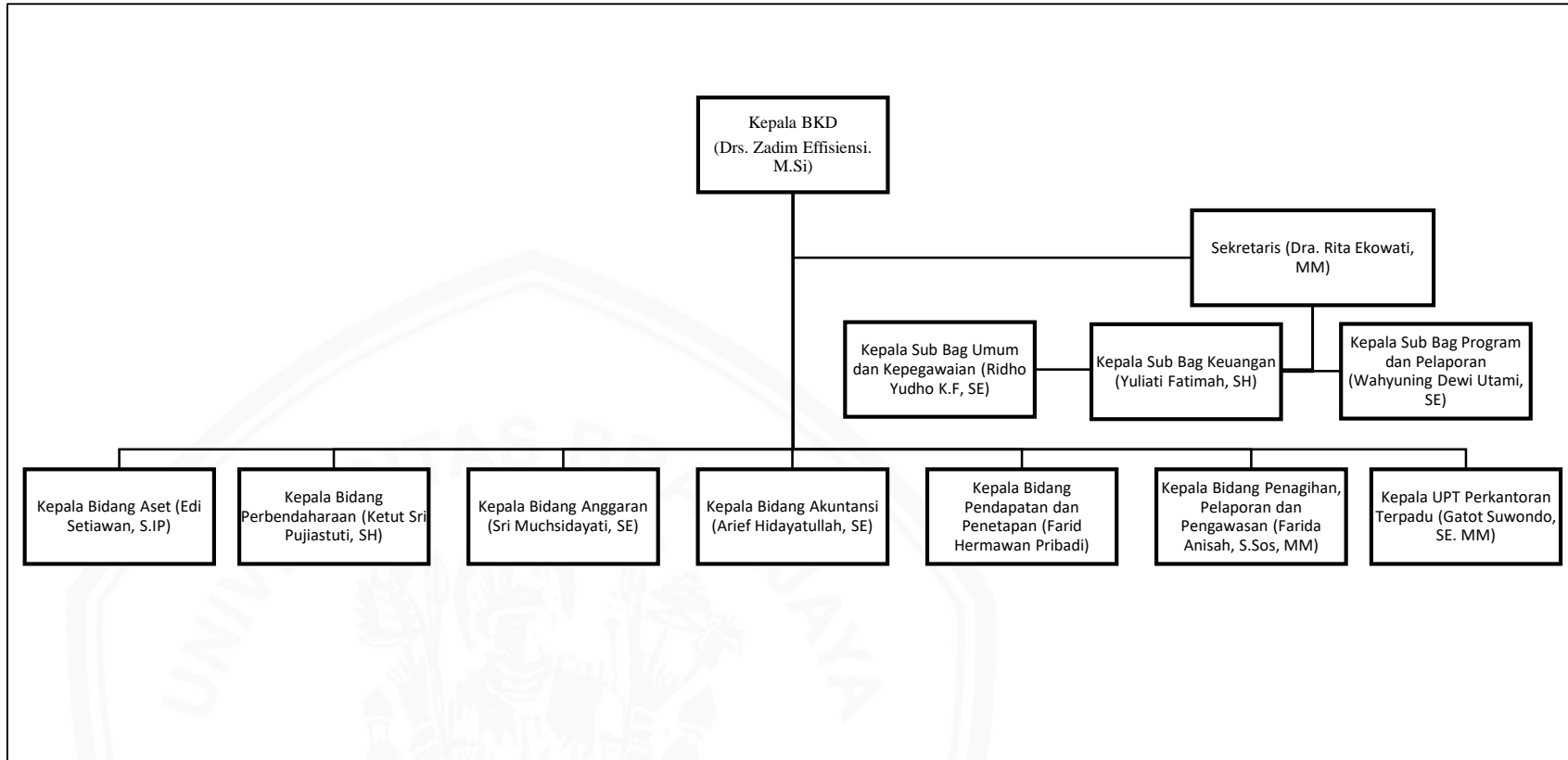
**d. Sasaran BKD Kota Batu**

- 1) Mengoptimalkan pendapatan asli daerah terutama dari sektor pajak dan retribusi
- 2) Meningkatkan mutu pelayanan di bidang pengelolaan keuangan daerah
- 3) Optimalisasi APBD untuk belanja pembangunan
- 4) Tersedianya sistem informasi yang mendukung proses penatausahaan keuangan
- 5) Penyajian laporan keuangan pemerintah daerah yang valid dan tepat waktu
- 6) Tertib administrasi pengelolaan, penatausahaan dan pelaporan barang milik daerah

**3. Struktur Organisasi BKD Kota Batu**

Berdasarkan Peraturan Walikota Batu Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Keuangan Daerah Kota Batu. Berikut ini adalah struktur organisasi BKD Kota Batu yang dipaparkan dalam Tabel 8 dibawah ini.

**Tabel 8. Struktur Organisasi Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu 2017-2021**



Sumber: Rencana Strategis (Restra) BKD Kota Batu, 2017

BKD Kota Batu dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah. Kepala Badan berkewajiban melaksanakan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi dalam lingkungan badan maupun dengan lembaga teknis lainnya, dan dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Walikota. BKD Kota Batu terdiri atas:

- a. Kepala Badan
- b. Sekretariat, terdiri atas:
  - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaiaan
  - 2) Sub Bagian Keuangan
  - 3) Sub Bagian Program dan Pelaporan
- c. Bidang Pendataan dan Penetapan, terdiri atas:
  - 1) Sub Bidang Pelayanan dan Informasi
  - 2) Sub Bidang Pendataan dan Penilaian
  - 3) Sub Bidang Penetapan dan Pengolahan Data
- d. Bidang Penagihan, Pelaporan dan Pengawasan, terdiri atas:
  - 1) Sub Bidang Penagihan
  - 2) Sub Bidang Pelaporan dan Evaluasi Pendapatan
  - 3) Sub Bidang Pengendalian dan Pengawasan
- e. Bidang Perbendaharaan, terdiri atas:
  - 1) Sub Bidang Belanja Langsung
  - 2) Sub Bidang Belanja Tidak Langsung

- 3) Sub Bidang Pengelolaan Kas
- f. Bidang Anggaran, terdiri atas:
  - 1) Sub Bidang Anggaran Belanja Tidak Langsung dan Pendapatan
  - 2) Sub Bidang Anggaran Belanja Langsung dan Pembiayaan
  - 3) Sub Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Keuangan dan Penyusunan Anggaran
- g. Bidang Akuntansi, terdiri atas:
  - 1) Sub Bidang Pelaporan Belanja
  - 2) Sub Bidang Pelaporan, Pendapatan, dan Pembiayaan
  - 3) Sub Bidang Pembinaan dan Pengembangan Kebijakan dan Sistem Akuntansi
- h. Bidang Aset, terdiri atas:
  - 1) Sub Bidang Perencanaan Aset
  - 2) Sub Bidang Pemanfaatan, Penertiban dan Pengendalian Aset
  - 3) Sub Bidang Penatausahaan dan Penghapusan Aset
- i. UPT Badan
- j. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **4. Tugas dan Fungsi BKD Kota Batu**

##### **a. Tugas BKD Kota Batu**

Badan Keuangan Daerah Kota Batu mempunyai tugas melaksanakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang keuangan.

**b. Fungsi BKD Kota Batu**

- 1) pengelolaan urusan kesekretariatan Badan Keuangan Daerah
- 2) penyusunan kebijakan teknis keuangan daerah
- 3) pelaksanaan tugas dukungan teknis keuangan daerah
- 4) pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis keuangan daerah
- 5) pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah bidang keuangan
- 6) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya

**B. Gambaran Umum Responden**

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang. Secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan lebih dari 100 buah kuesioer. Hal tersebut didasarkan pada kenyataan bahwa terdapat beberapa kuesioner dengan jawaban tidak lengkap. Penentuan sampel dilakukan dengan memastikan bahwa responden merupakan wajib pajak PBB-P2 yang terdaftar pada BKD Kota Batu, Jawa Timur dan menggunakan layanan dari Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling.

Penyajian data mengenai identitas diri responden dilakukan guna memberikan gambaran terkait keadaan diri tiap responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu mengklasifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan

pekerjaan. Berikut akan dideskripsikan mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi responden tersebut.

### 1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 9. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
Pria	22	22
Wanita	78	78
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2018

Data yang terdapat dalam tabel 9 menunjukkan bahwa sebanyak 22 responden (22%) berjenis kelamin pria dan sebanyak 78 responden (78%) berjenis kelamin wanita. Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan responden dengan jenis kelamin pria.

### 2. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Gambaran responden berdasarkan usia pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

Usia (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
$\leq 20$	7	7
21-30	15	15
31-40	45	45
41-50	19	19
51-60	11	11
$\geq 61$	3	3
Jumah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Data yang ditunjukkan dalam tabel 10 menunjukkan berbagai klasifikasi responden dilihat dari sudut pandang usia. Mayoritas responden berusia 31-40 Tahun, yaitu sebanyak 45 orang (45%), kemudian sebanyak 19 orang (19%) berusia 41- 50 Tahun, 15 orang (15%) berusia 21-30 Tahun, 11 orang (11%) berusia 51-60 Tahun, 7 orang (7%) berusia  $\leq 20$  Tahun dan 3 orang (3%) berusia  $\geq 61$  Tahun.

### 3. Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi seseorang bersikap dalam pengambilan keputusan, termasuk dalam hal ini berkaitan pula dengan cerminan bentuk perilaku kepatuhan terhadap suatu kewajiban. Berikut adalah gambaran responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini yang disajikan dalam tabel dibawah:

**Tabel 11. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah (jiwa)</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	29	29
SMP	34	34
SMA	26	26
Diploma	4	4
Sarjana	7	7
Lain-Lain	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel 11 menunjukkan bahwa mayoritas responden dilihat dari tingkat pendidikannya adalah SMP, yang mana diketahui sebanyak 34 orang (34%). Kemudian untuk SD sebanyak 29 orang (29%), SMA 26 orang (26%), Sarjana 7 orang (7%) dan Diploma 4 orang (4%).



#### 4. Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran responden berdasarkan pekerjaan pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 12. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
Petani	16	16
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	2	2
Pedagang	12	12
Wiraswasta	19	19
Karyawan	9	9
Lain-Lain	42	42
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel 12 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden sebagai ibu rumah tangga yang di isi dalam kolom lain-lain dan menunjukkan sebesar 42 orang (42%). Kemudian untuk wiraswasta sebesar 19 orang (19%), petani 16 orang (16%), pedangan 12 orang (12%), karyawan 9 orang (9%) dan PNS 2 orang (2%).

### C. Analisis Data

#### 1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh 100 responden, dapat diketahui persentase dari distribusi untuk tiap item penelitian dari variabel Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Skor jawaban responden diukur dengan menggunakan angka 1 sampai 5, yaitu sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Ragu-ragu

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan skor diatas, maka interval = (skor tertinggi – skor terendah) /jumlah kelas =  $(5-1)/5=0,8$ , maka dapat ditentukan interval masing-masing kelas dan intrepertasinya sebagai berikut:

**Tabel 13 Pedoman Intrepretasi Jawaban Responden**

No.	Interval	Keterangan
1.	4,21 – 5,00	Sangat Setuju
2.	3,41 – 4,20	Setuju
3.	2,61 – 3,40	Ragu-ragu
4.	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
5.	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Mustafa, 2009

**a. Variabel Keandalan ( $X_1$ )**

Variabel Keandalan dalam penelitian ini diukur melalui dua item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada Tabel 14 :

**Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan ( $X_1$ )**

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	$X_{1.1}$	1	1	6	6	11	11	72	72	10	10	3,84
2.	$X_{1.2}$	0	0	1	1	16	16	64	64	19	19	4,01
<b>Grand Mean</b>												3,93

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

**Keterangan:**

$X_{1.1}$ : Petugas telah memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian.

$X_{1.2}$ : Kemampuan petugas telah baik saat menggunakan alat bantu.

Berdasarkan tabel 14 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Keandalan ( $X_1$ ). Pada item  $X_{1.1}$  dengan pernyataan “petugas telah memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju, 6 responden (6%) menjawab tidak setuju, 11 responden (11%) menjawab ragu-ragu, 72 responden (72%) menjawab setuju dan 10 responden (10%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item  $X_{1.1}$  adalah sebesar 3,84 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian.

Item  $X_{1.2}$  dengan pernyataan “kemampuan petugas telah baik saat menggunakan alat bantu” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 16 responden (16%) menjawab ragu-ragu, 64 responden (64%) menjawab setuju dan 19 responden (19%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item  $X_{1.2}$  adalah sebesar 4,01 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa kemampuan petugas telah baik saat menggunakan alat bantu.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Keandalan ( $X_1$ ) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 3,93 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Keandalan ( $X_1$ ).

### b. Variabel Daya Tanggap ( $X_2$ )

Variabel Daya Tanggap dalam penelitian ini diukur melalui tiga item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada Tabel 15:

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap ( $X_2$ )**

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		f	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	X <sub>2.1</sub>	1	1	12	12	24	24	50	50	13	13	3,62
2.	X <sub>2.2</sub>	1	1	4	4	8	8	76	76	11	11	3,92
3.	X <sub>2.3</sub>	1	1	4	4	20	20	54	54	21	21	3,90
<b>Grand Mean</b>												3,81

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

#### **Keterangan:**

X<sub>2.1</sub>: Petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat.

X<sub>2.2</sub>: Petugas telah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai standar.

X<sub>2.3</sub>: Menurut saya setiap keluhan wajib pajak selalu direspon oleh petugas.

Berdasarkan tabel 15 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ). Pada item X<sub>2.1</sub> dengan pernyataan “petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju, 12 responden (12%) menjawab tidak setuju, 24 responden (24%) menjawab ragu-ragu, 50 responden (50%) menjawab setuju dan 13 responden (13%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>2.1</sub> adalah sebesar 3,62 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat.

Item X<sub>2.2</sub> dengan pernyataan “petugas telah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai standar” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab

sangat tidak setuju, 4 responden (4%) menjawab tidak setuju, 8 responden (8%) menjawab ragu-ragu, 76 responden (76%) menjawab setuju dan 11 responden (11%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>2.2</sub> adalah sebesar 3,92 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju petugas telah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai standar.

Item X<sub>2.3</sub> dengan pernyataan “menurut saya setiap keluhan wajib pajak selalu direspon oleh petugas” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju, 4 responden (4%) menjawab tidak setuju, 20 responden (20%) menjawab ragu-ragu, 54 responden (54%) menjawab setuju dan 21 responden (21%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>2.3</sub> adalah sebesar 3,90 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa setiap keluhan wajib pajak selalu direspon oleh petugas.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Daya Tanggap (X<sub>2</sub>) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 3,81 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Daya Tanggap (X<sub>2</sub>).

### c. Variabel Jaminan (X<sub>3</sub>)

Variabel Jaminan dalam penelitian ini diukur melalui tiga item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada Tabel 16 :

**Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (X<sub>3</sub>)**

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
1.	X <sub>3.1</sub>	4	4	14	14	20	20	50	50	12	12	3,52
2.	X <sub>3.2</sub>	6	6	16	16	19	19	50	50	9	9	3,40
3.	X <sub>3.3</sub>	0	0	0	0	16	16	73	73	11	11	3,95
<b>Grand Mean</b>												3,62

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

**Keterangan:**

X<sub>3.1</sub>: Program ini telah terjadwal dengan jelas.

X<sub>3.2</sub>: Program ini telah tersosialisasikan dengan merata.

X<sub>3.3</sub>: Menurut saya petugas dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak.

Berdasarkan tabel 16 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Jaminan (X<sub>3</sub>). Pada item X<sub>3.1</sub> dengan pernyataan “program ini telah terjadwal dengan jelas” diperoleh hasil 4 responden (4%) menjawab sangat tidak setuju, 14 responden (14%) menjawab tidak setuju, 20 responden (20%) menjawab ragu-ragu, 50 responden (50%) menjawab setuju dan 12 responden (12%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>2.1</sub> adalah sebesar 3,52 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa program ini telah terjadwal dengan jelas.

Item X<sub>3.2</sub> dengan pernyataan “program ini telah tersosialisasikan dengan merata” diperoleh hasil 6 responden (6%) menjawab sangat tidak setuju, 16 responden (16%) menjawab tidak setuju, 19 responden (19%) menjawab ragu-ragu, 50 responden (50%) menjawab setuju dan 9 responden (9%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>3.2</sub> adalah sebesar 3,40 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut

menunjukkan responden setuju bahwa program ini telah tersosialisasikan dengan merata.

Item X<sub>3.3</sub> dengan pernyataan “menurut saya petugas dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak” diperoleh hasil responden (0%) menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 16 responden (16%) menjawab ragu-ragu, 73 responden (73%) menjawab setuju dan 11 responden (11%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>3.3</sub> adalah sebesar 3,95 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Jaminan (X<sub>3</sub>) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 3,62 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Jaminan (X<sub>3</sub>).

#### d. Variabel Empati (X<sub>4</sub>)

Variabel Empati dalam penelitian ini diukur melalui empat item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada Tabel 17:

**Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X<sub>4</sub>)**

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
1.	X <sub>4.1</sub>	1	1	4	4	10	10	64	64	21	21	4,00
2.	X <sub>4.2</sub>	2	2	8	8	7	7	66	66	17	17	3,88
3.	X <sub>4.3</sub>	0	0	2	2	3	3	79	79	16	16	4,09
4.	X <sub>4.4</sub>	0	0	0	0	4	4	75	75	21	21	4,17
<b>Grand Mean</b>												4,04

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

**Keterangan:**

X<sub>4.1</sub>: Menurut saya petugas telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak.

X<sub>4.2</sub>: Petugas bersikap tidak deskriminatif dalam melayani.

X<sub>4.3</sub>: Petugas memberikan pelayanan dengan ramah.

X<sub>4.4</sub>: Petugas memberikan pelayanan dengan sopan.

Berdasarkan tabel 17 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Empati (X<sub>4</sub>). Pada item X<sub>4.1</sub> dengan pernyataan “menurut saya petugas telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju, 4 responden (4%) menjawab tidak setuju, 10 responden (10%) menjawab ragu-ragu, 64 responden (64%) menjawab setuju dan 21 responden (21%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>4.1</sub> adalah sebesar 4,00 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak.

Item X<sub>4.2</sub> dengan pernyataan “petugas bersikap tidak deskriminatif dalam melayani” diperoleh hasil 2 responden (2%) menjawab sangat tidak setuju, 8 responden (8%) menjawab tidak setuju, 7 responden (7%) menjawab ragu-ragu, 66 responden (66%) menjawab setuju dan 17 responden (17%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>4.2</sub> adalah sebesar 3,88 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden setuju petugas bersikap tidak deskriminatif dalam melayani.



Item X<sub>4.3</sub> dengan pernyataan “petugas memberikan pelayanan dengan ramah” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju, 2 responden (2%) tidak setuju, 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu, 79 responden (79%) menjawab setuju dan 16 responden (16%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>4.3</sub> adalah sebesar 4,09 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas memberikan pelayanan dengan ramah.

Item X<sub>4.4</sub> dengan pernyataan “petugas memberikan pelayanan dengan sopan” diperoleh hasil 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu, 75 responden (75%) menjawab setuju dan 21 responden (21%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>4.4</sub> adalah sebesar 4,17 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas memberikan pelayanan dengan sopan.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Empati (X<sub>4</sub>) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,04 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Empati (X<sub>4</sub>).

**e. Variabel Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)**

Variabel Bukti Fisik dalam penelitian ini diukur melalui tiga item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada Tabel 18:

**Tabel 18. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)**

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		f	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
1.	X <sub>5.1</sub>	1	1	0	0	3	3	67	67	29	29	4,23
2.	X <sub>5.2</sub>	1	1	1	1	0	0	72	72	26	26	4,21
3.	X <sub>5.3</sub>	1	1	5	5	10	10	62	62	22	22	3,99
<b>Grand Mean</b>												4,14

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

**Keterangan:**

X<sub>5.1</sub>: Program ini telah menggunakan peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan.

X<sub>5.2</sub>: Petugas telah berpenampilan rapi.

X<sub>5.3</sub>: Petugas telah menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi.

Berdasarkan tabel 18 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Bukti Fisik (X<sub>5</sub>). Pada item X<sub>5.1</sub> dengan pernyataan “program ini telah menggunakan peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab tidak setuju, 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu, 67 responden (67%) menjawab setuju dan 29 responden (29%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>5.1</sub> adalah sebesar 4,23 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan responden sangat setuju bahwa program ini telah menggunakan peralatan modern untuk mempermudah dalam proses pelayanan.

Item X<sub>5.2</sub> dengan pernyataan “petugas telah berpenampilan rapi” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab ragu-ragu, 72 responden (72%) menjawab setuju dan 26 responden (26%) menjawab sangat setuju. Hasil

rata-rata pada item  $X_{5.2}$  adalah sebesar 4,21 yang masuk dalam kategori sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas telah berpenampilan rapi dalam melayani.

Item  $X_{5.3}$  dengan pernyataan “petugas telah menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju, 5 responden (5%) tidak setuju, 10 responden (10%) menjawab ragu-ragu, 62 responden (62%) menjawab setuju dan 22 responden (22%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item  $X_{5.3}$  adalah sebesar 3,99 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa petugas telah menggunakan alat bantu sebagai sarana komunikasi.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,14 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ).

**f. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)**

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 dalam penelitian ini diukur melalui lima item pernyataan. Berikut jawaban responden yang dapat dilihat pada Tabel 19 :

**Tabel 19. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y)**

No.	Item	STS		TS		R		S		SS		Mean
		f	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
1.	Y <sub>1.1</sub>	1	1	2	2	8	8	74	74	15	15	4,00
2.	Y <sub>1.2</sub>	1	1	1	1	8	8	71	71	19	19	4,06
3.	Y <sub>1.3</sub>	2	2	15	15	20	20	34	34	29	29	3,73
4.	Y <sub>1.4</sub>	2	2	15	15	14	14	40	40	29	29	3,79
5.	Y <sub>1.5</sub>	2	2	13	13	7	7	42	42	36	36	3,97
<b>Grand Mean</b>												3,91

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

**Keterangan:**

Y<sub>1.1</sub>: Saya mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan.

Y<sub>1.2</sub>: Saya perlu mendaftarkan diri sebagai wajib pajak PBB-P2.

Y<sub>1.3</sub>: Sebagai wajib pajak saya selalu membayar pajak tidak melebihi tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan.

Y<sub>1.4</sub>: Saya tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.

Y<sub>1.5</sub>: Saya tidak pernah mendapat sanksi di bidang perpajakan.

Berdasarkan tabel 19 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pertanyaan berkaitan dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Pada item Y<sub>1.1</sub> dengan pernyataan “saya mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju, 2 responden (2%) menjawab tidak setuju, 8 responden (8%) menjawab ragu-ragu, 74 responden (74%) menjawab setuju dan 15 responden (15%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item X<sub>4.1</sub> adalah sebesar 4,00 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju untuk mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan.

Item Y<sub>1.2</sub> dengan pernyataan “saya perlu mendaftarkan diri sebagai wajib pajak PBB-P2” diperoleh hasil 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, 8 responden (8%) menjawab ragu-ragu, 71 responden (71%) menjawab setuju dan 19 responden (19%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y<sub>1.2</sub> adalah sebesar 4,06 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden setuju perlu untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak PBB-P2.

Item Y<sub>1.3</sub> dengan pernyataan “sebagai wajib pajak saya selalu membayar pajak tidak melebihi tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan” diperoleh hasil 2 responden (2%) menjawab sangat tidak setuju, 15 responden (15%) tidak setuju, 20 responden (20%) menjawab ragu-ragu, 34 responden (34%) menjawab setuju dan 29 responden (29%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y<sub>1.3</sub> adalah sebesar 3,73 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa sebagai wajib pajak selalu membayar pajak tidak melebihi tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan.

Item Y<sub>1.4</sub> dengan pernyataan “saya tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak” diperoleh hasil 2 responden (2%) menjawab sangat tidak setuju, 15 responden (15%) menjawab tidak setuju, 14 responden (14%) menjawab ragu-ragu, 40 responden (40%) menjawab setuju dan 29 responden (29%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y<sub>1.4</sub> adalah sebesar 3,79 yang masuk dalam kategori setuju. Hal

tersebut menunjukkan responden setuju bahwa tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.

Item Y<sub>1.5</sub> dengan pernyataan “saya tidak pernah mendapat sanksi di bidang perpajakan” diperoleh hasil 2 responden (2%) menjawab sangat tidak setuju, 13 responden (13%) menjawab tidak setuju, 7 responden (7%) menjawab ragu-ragu, 42 responden (42%) menjawab setuju dan 36 responden (36%) menjawab sangat setuju. Hasil rata-rata pada item Y<sub>1.5</sub> adalah sebesar 3,97 yang masuk dalam kategori setuju. Hal tersebut menunjukkan responden setuju bahwa tidak pernah mendapat sanksi di bidang perpajakan.

Berdasarkan *mean* dari masing-masing item pernyataan variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 3,91 dan terletak dalam interval 3,41 – 4,20 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap item-item yang terdapat dalam variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y).

## 2. Analisis Inferensial

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* yaitu jika angka sig > 0,05 maka menunjukkan data berdistribusi normal, sedangkan jika < 0,05 maka menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji normalitas.

**Tabel 20. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov***

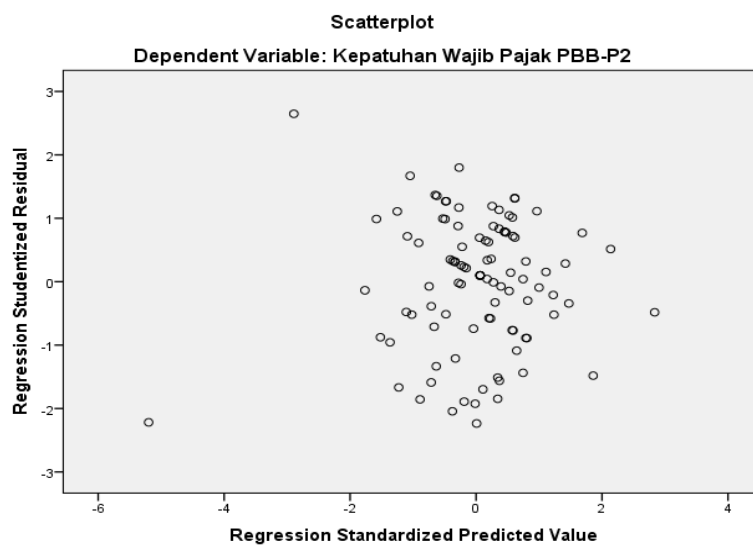
	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai sig diperoleh hasil sebesar 0,200 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi secara normal.

**2) Uji Heteroskedatisitas**

Uji heteroskedatisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi terjadi ketidaksamaan varians variabel untuk semua pengamatan atau observasi. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedatisitas, yang dapat dideteksi melalui hasil dari *scatterplot*. Apabila titik-titik menyebar acak pada bagian atas atau bawah angka nol dari sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedatisitas. Gambar berikut ini adalah hasil dari uji heteroskedatisitas.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedatisitas *scatterplot*  
 Sumber : Data Primer Diolah, 2018



Berdasarkan hasil dari *scatterplot* dapat diketahui bahwa terlihat titik-titik menyebar secara acak, baik pada bagian atas angka nol maupun di bagian bawah angka nol dari sumbu Y atau sumbu vertikal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Multikorelasi

Uji multikolonieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel *independen*. Ada tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Dasar pengambilan data apabila nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  dan nilai VIF  $\geq 10$  maka dinyatakan terjadi multikolonieritas. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji multikolonieritas.

**Tabel 21. Hasil Uji Multikorelasi**

Variabel Independen	<i>Tolerance</i>	Nilai VIF	Keterangan
Keandalan ( $X_1$ )	0,646	1,547	Tidak terjadi Multikolonieritas
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,506	1,978	Tidak terjadi Multikolonieritas
Jaminan ( $X_3$ )	0,863	1,158	Tidak terjadi Multikolonieritas
Empati ( $X_4$ )	0,786	1,272	Tidak terjadi Multikolonieritas
Bukti Fisik ( $X_5$ )	0,641	1,560	Tidak terjadi Multikolonieritas

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 21 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari masing-masing variabel independen  $> 0,10$  dan nilai VIF dari masing-



masing variabel independen < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

#### b. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas yaitu Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan SPSS 23 for windows yang disajikan dalam tabel 22 dibawah ini:

**Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	
1	(Constant)	8,260
	Keandalan ( $X_1$ )	0,556
	Daya Tanggap ( $X_2$ )	-0,119
	Jaminan ( $X_3$ )	0,361
	Empati ( $X_4$ )	-0,386
	Bukti Fisik ( $X_5$ )	0,853

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 8,260 + 0,556X_1 - 0,119X_2 + 0,361X_3 - 0,386X_4 + 0,853X_5$$

Persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Y (Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2) merupakan variabel terikat yang nilainya diprediksi oleh variabel bebas. Penelitian ini menggunakan Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) sebagai variabel bebas.
- 2) Konstanta 8,260 menunjukkan jika  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$  yang merupakan variabel bebas diabaikan atau diasumsikan 0 maka besar Y = 8,260 artinya sebelum atau tanpa adanya variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik maka besarnya Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 akan sebesar 8,260.
- 3)  $b_1 = 0,556$  merupakan variabel Keandalan ( $X_1$ ) dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Keandalan ( $X_1$ ) memiliki hubungan searah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Keandalan ( $X_1$ ) semakin baik dan meningkat satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) akan meningkat sebesar 0,556 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Keandalan ( $X_1$ ) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) akan menurun sebesar 0,556 satuan.
- 4)  $b_2 = -0,119$  merupakan variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) dengan tanda negatif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) memiliki hubungan berlawanan arah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Daya Tanggap ( $X_2$ ) semakin baik dan meningkat satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) akan menurun sebesar 0,119

satuan. Sebaliknya, apabila variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,556 satuan.

- 5)  $b_3 = 0,361$  merupakan variabel Jaminan ( $X_3$ ) dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Jaminan ( $X_3$ ) memiliki hubungan searah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Jaminan ( $X_3$ ) semakin baik dan meningkat satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,361 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Jaminan ( $X_3$ ) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ) akan menurun sebesar 0,361 satuan.
- 6)  $b_4 = -0,386$  merupakan variabel Empati ( $X_4$ ) dengan tanda negatif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Empati ( $X_4$ ) memiliki hubungan berlawanan arah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Empati ( $X_4$ ) semakin baik dan meningkat satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ) akan menurun sebesar 0,386 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Empati ( $X_4$ ) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,386 satuan.
- 7)  $b_5 = 0,853$  merupakan variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan apabila variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) memiliki hubungan searah dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Koefisien regresi ini menunjukkan apabila Bukti Fisik ( $X_5$ ) semakin baik dan meningkat satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

(Y) akan meningkat sebesar 0,853 satuan. Sebaliknya, apabila variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) menurun satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) akan menurun sebesar 0,853 satuan.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Uji t dilakukan dengan membandingkan besaran nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig. < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji t.

**Tabel 23. Hasil Uji t**

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Keandalan ( $X_1$ )	1,478	1,98552	0,143	Tidak Signifikan
Daya Tanggap ( $X_2$ )	-0,388	1,98552	0,699	Tidak Signifikan
Jaminan ( $X_3$ )	2,003	1,98552	0,048	Signifikan
Empati ( $X_4$ )	-1,488	1,98552	0,140	Tidak Signifikan
Bukti Fisik ( $X_5$ )	2,873	1,98552	0,005	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Hasil uji t Keandalan ( $X_1$ ) dengan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) menghasilkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,478 < 1,98552$  dan nilai  $sig > \alpha =$

- 0,05 yaitu  $0,143 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Keandalan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y).
- 2) Hasil uji t Daya Tanggap ( $X_2$ ) dengan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) menghasilkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $-0,388 < 1,98552$  dan nilai  $sig > \alpha = 0,05$  yaitu  $0,699 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Daya Tanggap ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y).
- 3) Hasil uji t Jaminan ( $X_3$ ) dengan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) menghasilkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,003 > 1,98552$  dan nilai  $sig < \alpha = 0,05$  yaitu  $0,048 < 0,05$   $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y).
- 4) Hasil uji t Empati ( $X_4$ ) dengan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) menghasilkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $-1,488 < 1,98552$  dan nilai  $sig > \alpha = 0,05$  yaitu  $0,140 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Empati ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y).
- 5) Hasil uji t Bukti Fisik ( $X_5$ ) dengan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) menghasilkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,873 > 1,98552$  dan nilai  $sig < \alpha = 0,05$  yaitu  $0,005 < 0,05$   $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa secara parsial Bukti Fisik ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y).

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara bersama-sama atau simultan memengaruhi variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan besaran nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig. < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji F.

**Tabel 24. Hasil Uji F**

<b>F hitung</b>	<b>F tabel</b>	<b>Sig.</b>	<b>Keterangan</b>
5,197	2,31	0,000	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 24 pengujian hipotesis model regresi bersama – sama dengan menggunakan uji F dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $5,197 > 2,31$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau dapat berarti secara simultan variabel independen yaitu Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y).

### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen yaitu Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) dalam menerangkan variasi variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-independen memberikan hampir keseluruhan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Tabel berikut ini adalah hasil dari uji  $R^2$ .

**Tabel 25. Hasil Uji  $R^2$**

<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>
0,465	0,217	0,175

Sumber: Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh hasil Adjusted R square adalah sebesar 0,175 yang berarti bahwa 17,5% variabel independen ( $X$ ) yang terdiri dari Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Sedangkan sisanya sebesar 82,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. *Adjusted R square* adalah nilai *R Square* yang disesuaikan. *R square* adalah koefisien determinasi akan tetapi kelemahan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model

(Ghozali, 2017), sehingga peneliti memilih menggunakan *Adjusted R square* untuk melihat koefisien determinasi.

#### **D. Pembahasan Hasil Analisis**

##### **1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui deskripsi masing-masing variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh gambaran dari masing-masing variabel (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2) sebagai berikut:

###### **a. Keandalan**

Distribusi frekuensi pada variabel Keandalan ( $X_1$ ) memiliki *grand mean* sebesar 3,93 sehingga dapat diartikan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu setuju bahwa petugas memiliki kemampuan handal dalam memberikan pelayanan melalui program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,01. Item tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan yang baik dalam penggunaan alat bantu sebagai sarana penunjang pelayanan bagi wajib pajak PBB-P2 Kota Batu.

###### **b. Daya Tanggap**

Distribusi frekuensi pada variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) memiliki *grand mean* sebesar 3,81 sehingga dapat diartikan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu setuju bahwa petugas memberikan pelayanan melalui program Mobil



Pelayanan PBB-P2 Keliling dengan cepat dan tepat. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 3,92. Item tersebut menunjukkan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan berdasarkan aturan dan SOP yang berlaku. Kemudian, terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 3,62. Item tersebut berkaitan dengan kecepatan petugas dalam melayani, hal tersebut terjadi karena terdapat sebagian wilayah di Kota Batu dengan antusias wajib pajak yang kurang sebanding dengan jumlah petugas pemungut yaitu dari Bank Jatim.

**c. Jaminan**

Distribusi frekuensi pada variabel Jaminan ( $X_3$ ) memiliki *grand mean* sebesar 3,62 sehingga dapat diartikan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu setuju bahwa petugas memberikan pelayanan melalui program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling penuh tanggungjawab yaitu dengan jaminan ketepatan waktu dan jaminan keamanan melalui program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 3,95. Item tersebut menunjukkan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan senantiasa menjaga kerahasiaan data wajib pajak. Kemudian, terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 3,40. Item tersebut berkaitan dengan pemerataan sosialisasi dari Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling.

**d. Empati**

Distribusi frekuensi pada variabel Empati ( $X_4$ ) memiliki *grand mean* sebesar 4,04 sehingga dapat diartikan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu setuju bahwa petugas memberikan pelayanan melalui program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling dengan penuh perhatian pada setiap wajib pajaknya. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,17. Item tersebut menunjukkan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan perilaku yang santun. Kemudian, terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 3,88. Item tersebut berkaitan dengan sikap petugas yang tidak deskriminatif atau adil dalam melayani setiap wajib pajaknya.

**e. Bukti Fisik**

Distribusi frekuensi pada variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) memiliki *grand mean* sebesar 4,14 sehingga dapat diartikan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu setuju bahwa petugas memberikan pelayanan melalui program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling dengan menggunakan dilengkapi fasilitas yang baik. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,23. Item tersebut menunjukkan bahwa penggunaan alat modern digunakan dalam pelayanan program. BKD Kota Batu pada tahun ini telah bekerjasama dengan pihak Bank Jatim, sehingga pemungutan PBB-P2 melalui Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling menjadi lebih baik karena dalam pelaporan SPPT PBB dapat langsung terkoneksi dengan sistem dari Bank Jatim.

Kemudian, terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 3,99. Item tersebut berkaitan dengan penggunaan alat bantu sebagai sarana komunikasi.

**f. Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Distribusi frekuensi pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y) memiliki *grand mean* sebesar 3,91 sehingga dapat diartikan bahwa wajib pajak PBB-P2 Kota Batu berkaitan dengan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan telah dilakukan dengan baik. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik dan ada satu item yang memiliki rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 4,06. Item tersebut menunjukkan pendapat bahwa setiap orang perlu untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak PBB-P2 sebagai suatu tanggung jawab serta pemenuhan kewajiban kepada negara. Kemudian, terdapat satu item dengan nilai rata-rata yang terendah, yaitu 3,73. Item tersebut berkaitan dengan jatuh tempo pembayaran PBB-P2 yang tertulis dalam SPPT.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 responden wajib pajak PBB-P2 Kota Batu, dapat dideskripsikan bahwa wajib pajak PBB-P2 Kota Batu setuju dengan Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Kota Batu.

**2. Pembahasan Hasil Analisis Inferensial**

Analisis inferensial dilakukan dengan cara menguji masing-masing variabel yang diteliti dan hasilnya digunakan untuk mengambil kesimpulan.

Pada penelitian ini data dianalisis dengan *software SPSS 23 for windows*. Hasil analisis inferensial akan dijabarkan sebagai berikut:

**a. Pengaruh Kandalan secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama melalui uji t yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara parsial Keandalan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra (2012) yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam menyetor dan membayar pajak terutang. Populasi yang digunakan dalam penelitian Putra (2012) telah diketahui pasti jumlahnya dan responden yang digunakan merupakan orang pribadi yang memiliki NPWP minimal dua tahun dan sudah merasakan pelayanan di KPP Pratama Blitar, sedangkan dalam penelitian ini tidak diketahui dengan pasti jumlah populasinya dan penyebaran kuesioner tidak memperhatikan seberapa lama responden merasakan pelayanan dari BKD Kota Batu. Akibat perbedaan responden tersebut membuat hasil jawaban antara penelitian menurut Putra (2012) dengan penelitian ini berbeda.

Petugas yang bertugas memungut baik melalui pihak bank (Bank Jatim atau BNI) maupun melalui program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling adalah sama, karena program ini pun sudah bekerjasama dengan salah satu pihak Bank yaitu Bank Jatim. Responden dalam penelitian ini

tidak memedulikan kemampuan dan ketelitian dari petugas melainkan lebih berfokus pada pembayaran utang PBB-P2 saja. Sehingga, berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling.

**b. Pengaruh Daya Tanggap secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua melalui uji t yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara parsial Daya Tanggap ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wenny (2013) yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Daya tanggap berhubungan dengan pelayanan yang cepat, sesuai standar dan ketanggapan petugas merespon setiap keluhan wajib pajak, dalam hal ini wajib pajak mengabaikan hal tersebut dan berfokus pada pelunasan utang PBB-P2. Sehingga, berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling.

**c. Pengaruh Jaminan secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga melalui uji t yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara parsial Jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Komala (2014) yang menyatakan bahwa variabel Jaminan memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling difokuskan kepada wajib pajak dengan utang pajak dibawah Rp 500.000,00 dan bertempat tinggal cukup jauh dari tempat pembayaran PBB-P2, oleh karena itu pemberian jaminan berkaitan dengan jadwal, sosialisasi dan keamanan data wajib pajak sangat diperlukan. Sehingga, berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling.

**d. Pengaruh Empati secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Berdasarkan hasil uji hipotesis keempat melalui uji t yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara parsial Empati ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Putra (2012) yang menyatakan bahwa Empati merupakan variabel yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian dari Putra (2012) menyatakan bahwa wajib pajak memerlukan perhatian pegawai berkaitan dengan penyampaian keluhan atas pelayanan yang diberikan, sedangkan dalam penelitian ini wajib pajak tidak terlalu memedulikan hal tersebut, wajib pajak cenderung berfokus pada petugas pemungut dari pihak Bank Jatim berkaitan dengan pembayarannya saja dan apabila terdapat keluhan yang krusial akan disampaikan langsung ke BKD Kota Batu. Akibat perbedaan responden tersebut membuat hasil jawaban antara penelitian menurut Putra (2012) dengan penelitian ini berbeda. Sehingga, berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling.

**e. Pengaruh Bukti Fisik secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Berdasarkan hasil uji hipotesis kelima melalui uji t yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara parsial Bukti Fisik ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Komala (2014) yang menyatakan bahwa variabel Bukti Fisik memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Bukti fisik

dalam penelitian ini berkaitan dengan penggunaan peralatan yang modern, misalnya sistem pembayaran mulai tahun 2018 melalui Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling telah melibatkan pihak Bank Jatim sebagai pihak pemungutnya agar data pembayaran PBB-P2 dapat terinput secara langsung. Akibat kemudahan dalam penginputan data tersebut dapat membuat sistem pemungutan lebih sederhana dan wajib pajak lebih dipermudah. Sehingga, berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 Kota Batu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling.

**f. Pengaruh Kandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

Berdasarkan hasil uji hipotesis keenam melalui uji F yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa secara simultan Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P ( $Y$ ). Hasil uji hipotesis ini didukung oleh penelitian dari Komala (2014) yang mengemukakan bahwa kepuasan atas pelayanan perpajakan apabila meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang selanjutnya juga berdampak pada penerimaan pajak, begitu pula yang dirasakan oleh pihak BKD Kota Batu.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini membahas mengenai variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 pada Program Mobil Pelayanan PBB-P2 Keliling, dengan mengambil obyek penelitian di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu. Variabel *independen* yang diambil adalah Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ). Sedangkan variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 ( $Y$ ).

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Keandalan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 pada Program Mobil Pelayanan PBB-P2 di Kota Batu.
2. Daya Tanggap ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 pada Program Mobil Pelayanan PBB-P2 di Kota Batu.
3. Jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 pada Program Mobil Pelayanan PBB-P2 di Kota Batu.
4. Empati ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 pada Program Mobil Pelayanan PBB-P2 di Kota Batu.
5. Bukti Fisik ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 pada Program Mobil Pelayanan PBB-P2 di Kota Batu.

6. Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 pada Program Mobil Pelayanan PBB-P2 di Kota Batu.

## B. Saran

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel *independen* lain untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kota Batu. Misalnya prosedur pelaksanaan kewajiban perpajakan, pengetahuan wajib pajak dan kekhawatiran atas kemungkinan korupsi oleh petugas pemungut.
2. Bagi Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Batu diharapkan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perpajakan melalui berbagai program lain agar dapat menarik wajib pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dapat lebih meningkat. Misalnya seperti Amerika Serikat melalui *National Taxpayer Advocate* yaitu mendengar, menearitahu dan berupaya memenuhi keinginan wajib pajak berkaitan dengan hak dan kewajibannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anonimous. 2013. *Membangun Kepatuhan Menuju Masyarakat Sadar Pajak*. [www.pajak.go.id/content/article/membangun-kepatuhan-menuju-masyarakat-sadar-pajak](http://www.pajak.go.id/content/article/membangun-kepatuhan-menuju-masyarakat-sadar-pajak), diakses pada 11 Februari 2018 pukul 15.59 WIB.
- Azzahra, Rizka. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Planned Behavior terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Depok)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Cresswell, J. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Panduan Praktis Pengelolaan PBB P2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Djaenuri, A. 2012. *Hubungan Keuangan Pusat-Daerah*. Jakarta: Ghalia Indah.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2014. *Pedoman Umum Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan*.
- Komala, Kirana Cipta. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.
- Kompasiana.com. 2014. *Desentralisasi, Otonomi Daerah dan Perkembangannya di Indonesia*. [https://www.kompasiana.com/citmay/desentralisasi-otonomi-daerah-dan-perkembangannya-di-indonesia\\_54f921aba33311ba078b4711](https://www.kompasiana.com/citmay/desentralisasi-otonomi-daerah-dan-perkembangannya-di-indonesia_54f921aba33311ba078b4711), diakses pada 4 April 2018 pukul 22.00 WIB.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., Wirtz J dan Mussry J. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Jilid 2 Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Mustafa, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indah.
- Putra, Firman Wahyudi Kurnia. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Walikota Batu Nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotan*.
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Walikota Batu Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Keuangan Daerah Kota Batu*.
- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan*.
- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah*.
- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.*
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian.* Bandung: Alfabeta.
- Ristya, Widi. 2011. Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *e-Jurnal Stomatognatic (J.K.G. Unej)*, Volume 8: Nomor 1. 27-34.
- Santi, Novita Ari. 2015. *Pengaruh Kualitas e-Tax terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Dispenda Daerah Kota Malang).* Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset,* Jakarta: Salemba Empat.
- Setiaji, Khasan dan Nisak, Adibatun. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume 5: Nomor 2.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: LP3S
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama.* Jakarta. Kencana.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyanti. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Membeli Kartu Perdana Telkomsel di Samarinda. *e-Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 1: Nomor 1.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam Edisi Pertama.* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3.* Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Universitas Pendidikan Indonesia. 2013. *Tingkat Signifikansi dan Tingkat Kepercayaan*. <http://semas.staf.upi.edu/2013/01/22/tingkat-signifikansi-dan-tingkat-kepercayaan/>, diakses pada 9 April 2018 pukul 23.46 WIB.

Wahyuni, H C., Sulistyowati, W dan Khamim, M. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wenny, Noviza. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi*. Skripsi tidak diterbitkan. Padang: Universitas Andalas.

Yusnidar, Johan. 2015. Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Volume 1: Nomor 1.

