

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015

Bagus Dwipa Adnyana Putra<sup>1)</sup>, Ni Nyoman Dewi Pascarani<sup>2)</sup>, Ni Wayan Supriyanti<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: bagusdwipa88@yahoo.com<sup>1)</sup>, dewi.pascarani@yahoo.com<sup>2)</sup>, prily\_baligirl@yahoo.com<sup>3)</sup>

## ABSTRAK

*Peningkatan wajib pajak dilakukan salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu pelayanan pajak daerah yang baru ditangani Dinas Pendapatan Kota Denpasar adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2). Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBBP2. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif pendekatan kuantitatif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebanyak jumlah sampel yaitu 100 wajib pajak. Hasil analisis temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak PBBP2 di Dinas Pendapatan Kota Denpasar dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan pajak secara positif dan signifikan dengan hasil  $R^2$  sebesar 78,4%. Hasil perhitungan regresi linier sederhana menunjukkan kepatuhan wajib pajak akan menurun 5,677 apabila kualitas pelayanan konstan. Sebaliknya kepatuhan akan meningkat 0,523 bila kualitas pelayanan meningkat 1%. Dari uji signifikansi diperoleh  $t_{hitung}$  (18,873) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,984).*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, PBBP2

## 1. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi dewasa ini menuntut pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik secara profesional. Berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maka cara yang bijaksana dilakukan penyelenggara pemerintahan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Sinambela (2006), kualitas adalah kemampuan memenuhi apa yang diperlukan penerima layanan. Dengan kata lain apabila masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan penyelenggara pemerintahan, maka kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik.

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia bersifat otonomi daerah. Urusan yang menjadi wewenang pemerintah daerah salah satunya adalah penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah. Pajak merupakan iuran masyarakat diwajibkan untuk memperoleh kas negara dan dapat dipaksakan sesuai ketentuan undang – undang (Mardiasmo, 2009:1). Pajak yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2).

Secara administratif, PBBP2 dilimpahkan kepada pemerintah daerah pada tahun 2012 dan secara resmi dikelola oleh pemda pada tahun 2013.

PBBP2 di Kota Denpasar diatur dalam Perda Kota Denpasar Nomor 4 Tahun 2012 mengenai Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2), yang menjelaskan bahwa PBBP2 merupakan pajak yang dipungut karena kepemilikan bumi atau bangunan baik itu individu maupun kelompok serta memanfaatkannya terkecuali bidang usaha perkebunan, pertambangan dan perhutanan.

Instansi yang menangani pelayanan PBBP2 di Kota Denpasar adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Denpasar. Dinas ini adalah sentra pelayanan pajak daerah di Kota Denpasar, seluruh wajib pajak PBBP2 membayar kewajiban pajaknya pada dinas ini, sehingga Dispenda Denpasar diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Jumlah WP PBBP2 yang terdaftar pada dinas tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2013, pada tahun 2013 jumlah WP terdaftar berjumlah 171.898 orang dengan tunggakan sebesar Rp. 34.974.597.942. Pada tahun 2014 jumlah WP yang terdaftar berjumlah 175.823 orang dengan

tunggakan sebesar Rp. 41.459.621.627. Sedangkan Pada tahun 2015 jumlah WP yang terdaftar berjumlah 179.034 orang dengan tunggakan sebesar Rp. 52.234.194.208. Tingkat masih rendahnya kepatuhan perpajakan oleh wajib pajak dapat tercermin dari tunggakan tersebut.

Pemberian pelayanan yang baik secara kuantitas dan kualitas menjadi salah satu cara yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan di bidang perpajakan. Apabila wajib pajak merasa puas atas pelayanan perpajakan, maka akan meningkatkan kesadaran dan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Denpasar khususnya pelayanan PBBP2 yang tergolong baru ini dapat dikatakan belum optimal. Tampak dari masih adanya beberapa permasalahan yang dirasakan oleh wajib pajak, baik permasalahan keterbatasan informasi maupun keterlambatan penerimaan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Masalah pertama, keterbatasan informasi pembayaran yang diterima oleh wajib pajak. Terlihat dari *website* resmi Dinas Pendapatan Kota Denpasar masih terdapat wajib pajak yang menanyakan hal terkait informasi pelayanan dalam membayar PBBP2 seperti menanyakan cara mengecek tagihan, menanyakan prosedur pembayaran, menanyakan cara mendaftar untuk membayar dan lain - lain.

Masalah kedua, keterlambatan pemberian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) oleh kepala lingkungan daerah setempat. Wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak dengan nominal rendah, SPPT akan diterima melalui kepala lingkungan. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBBP2) diperlukan untuk mengetahui besarnya pembayaran dan Bank yang ditunjuk untuk melakukan pembayaran. Permasalahan keterlambatan pemberian SPPT ini menyebabkan wajib pajak menunda untuk melakukan pembayaran.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas mengenai tunggakan pembayaran oleh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dan kualitas pelayanan yang belum optimal, maka peneliti menilai pengaruh dari dua variabel itu dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam**

**Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar”.**

## 2. Kajian Pustaka

### Administrasi Publik

Administrasi dalam cakupan yang sempit diartikan sebagai kegiatan mencatat, menyusun informasi secara berurutan agar nantinya mudah untuk memperoleh kembali informasi tersebut (Sukidin, 2011:4). Begitu pula istilah administrasi dalam pengertian pemerintah atau administrasi publik. Administrasi publik sebagai satu bagian dari ilmu administrasi yang mempelajari kegiatan - kegiatan kerjasama dalam bidang - bidang yang bersifat publik.

Paradigma baru dalam administrasi publik dalam rangka memberi pelayanan yang lebih baik disebut *New Public Service* (NPS). Adapun penjabaran perumusan prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) menurut Denhardt yang mengajak pemerintah untuk :

1. Melalui pajak yang dibayarkan, masyarakat adalah pemilik sah sebuah negara. Masyarakat dilayani selayaknya warga negara.
2. Memenuhi dan selalu mengutamakan kepentingan umum. Negara wajib memenuhi kepentingan yang beragam dan kompleks tersebut.
3. Mengutamakan masyarakat diatas bisnis.
4. Pemerintah mengarahkan pada tindakan terencana dan demokratis, dalam berhadapan dengan masyarakat hendaknya menggunakan pendekatan dialog dalam menyelesaikan masalah.
5. Menyadari pentingnya pertanggung jawaban dan transparansi kepada masyarakat.
6. Pemerintah memiliki fungsi melayani masyarakat, bukan sebagai pengarah atau penyuruh masyarakat.
7. Kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas diatas segala-galanya bukan hanya perjanjian.

### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas berfungsi sebagai penilai dan untuk mengukur kesesuaian sesuatu terhadap persyaratan ataupun spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, bila hal tersebut sesuai maka kualitas dapat dikatakan baik namun sebaliknya bila hal

tersebut tidak terpenuhi maka kualitas dikatakan buruk (Pasolong, 2007:132).

Ibrahim dalam Hardyansyah (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah penilaian pada suatu keadaan yang memiliki keterkaitan dengan produk atau jasa, manusia dan lingkungannya. Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong (2007:133) mendefinisikan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan telah sesuai dengan prosedur, aturan dan standar yang jelas.

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan pajak dengan dimensi - dimensi yang penting diperhatikan menurut Zheitaml dalam Hardyansyah (2011:46) yaitu:

1. **Bukti Langsung (*Tangibility*)**  
Adalah alat, sarana pasarana fisik yang membantu pemberian layanan. Memberi kepuasan pelayanan sangat mudah ditelaah dengan melihat kondisi fisik yang dapat dirasakan penerima layanan.
2. **Kehandalan (*Reliability*)**  
Kesesuaian antara apa yang dijanjikan dibandingkan dengan apa yang diberikan pada pelayanan itu. Hal ini penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
3. **Ketanggapan (*Responsiveness*)**  
Tanggap dalam memberikan pelayanan agar cepat dan tepat. Pemberi layanan harus bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian masalah - masalah yang dihadapi masyarakat.
4. **Jaminan (*Assurance*)**  
Pemberi layanan dapat menjamin masyarakat agar terhindar dari resiko pelayanan yang gagal.
5. **Empati (*Empathy*)**  
Yaitu adanya sikap empati atau kedekatan yang baik antara pemberi layanan dengan masyarakat. Mengenal dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat akan memudahkan pemberi layanan mengidentifikasi keinginan masyarakat.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Nurmantu dalam Rahayu (2013), Kepatuhan perpajakan adalah kondisi dimana wajib pajak memahami dan melakukan hak dan kewajiban ataupun aturan perpajakannya.

Wajib pajak yang bersikap patuh berarti mempunyai kesadaran pemenuhan perpajakannya dan juga diharapkan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar. (Devano, 2010:114). Adapun indikator - indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010) sebagai berikut:

1. Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu
2. Wajib pajak melakukan pembayaran tepat jumlah
3. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan (hutang) pajak

Dari penjelasan di atas, penulis menyimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh seorang atau organisasi yang diharapkan dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela dan memiliki rasa bersalah atau rasa malu apabila mereka tidak membayar kewajiban pajaknya. Indikator menurut Rahayu (2010) digunakan sebagai pengukuran dalam penelitian ini.

### **Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2)**

Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) menurut Perda Kota Denpasar Nomor 4 Tahun 2012 sesuai dengan yang menjadi subjek dan objek pajaknya yaitu subjek PBBP2 meliputi seseorang atau sekelompok orang yang secara nyata dan fakta mempunyai dan menggunakan bumi dan/atau bangunan. Kemudian yang menjadi objek PBBP2 adalah bumi dan/bangunan mencakup sektor perdesaan dan sektor perkotaan kecuali daerah yang dijadikan usaha tambang, perikanan dan perhutanan. Dimaksudkan bumi disini yang meliputi perairan dan tanah serta laut wilayah kota sedangkan bangunan hal yang meliputi pendirian bangunan pada tanah ataupun perairan. Adapun yang mencakup dalam pengertian bangunan antara lain: jalan lingkungan dalam kompleks perumahan, bangunan seperti tol, pagar mewah, kolam renang, hotel, tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas.

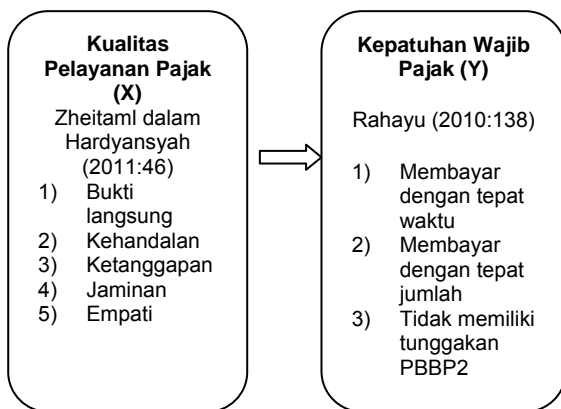
Perhitungan PBBP2 berdasarkan Perda Kota Denpasar Nomor 4 Tahun 2012, secara sederhana ditetapkan terlebih dahulu NJOP PBBP2 (Nilai Jual Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan) setelah itu dikurangi dengan NJOPTKP (Nilai Jual Objek Pajak Tidak

Kena Pajak) yang telah ditentukan pada Perda sebesar Lima belas juta rupiah (Rp. 15.000.000,00). Hasil dari pengurangan tersebut kemudian dikalikan pada tarif pajak dengan ketentuan NJOP yang dihitung mencapai besaran satu miliar rupiah dikenakan pajak pertahunnya sebesar 0,1%. Sedangkan apabila diatas dari satu miliar rupiah maka dikenakan pajak pertahunnya sebesar 0,2%.

Adapun alur pembayaran PBBP2 dijelaskan sebagai berikut :

- a. Diperlukan adanya Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang PBBP2 dalam melakukan pembayaran PBBP2
- b. Pembayaran PBBP2 bisa dilakukan pada Bank yang ditunjuk (bank dimaksud tertera pada SPPT) atau melakukan pembayaran di Kantor Dispenda Denpasar
- c. Perhitungan besarnya PBBP2 yang harus dibayar sudah tercantum pada SPPT
- d. Penjelasan selengkapnya serta contoh SPPT PBBP2 akan dikirimkan ke alamat e-mail wajib pajak.

### Model Analisis



Dalam penelitian ini menggunakan variabel (X) Kualitas Pelayanan Pajak dan variabel (Y) Kepatuhan Wajib pajak dengan menggunakan indikator-indikator seperti yang disebutkan diatas guna untuk mengukur kedua variabel tersebut.

### Hipotesa

Adapun hipotesa penelitian dirumuskan berikut ini

H<sub>1</sub>:terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBBP2.

H<sub>0</sub>:tidak terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBBP2.

## 3. Metodologi Penelitian

### Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian adalah kuantitatif dan tergolong penelitian asosiatif, bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh antar dua variabel yaitu kualitas pelayanan pajak (X) dan kepatuhan wajib pajak (Y). Data yang diperoleh bisa secara langsung ataupun data dari sumber yang telah tersedia.

Unit analisis terkait dengan populasi yang diteliti adalah seluruh wajib pajak PBBP2 yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar pada tahun 2015 sejumlah 179.034 orang. Sedangkan sampel yang diambil dengan metode *insidental sampling* yaitu 100 orang yang ditemui pada situasi menerima layanan.

Data pada penelitian ini diperoleh dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner, observasi non partisipan dan studi kepustakaan. Penyajian data ditulis berupa tabel, presentase dan narasi.

### Teknik Analisis Data

Analisis data berfungsi sebagai alat untuk menguji hipotesis dalam rangka mencari kesimpulan dalam suatu penelitian. Seluruh teknik analisis dibantu dengan program SPSS 18. Uraian teknik analisis penelitian ini sebagai berikut :

- a. Uji syarat ketepatan penggunaan suatu kuisioner dilakukan dengan pengujian valid dan reliabelnya kuisioner.
- b. Uji Asumsi Klasik digunakan untuk mengetahui model regresi agar tidak menafsirkan bias. Beberapa asumsi yang harus dipenuhi sebelum uji analisis regresi linier sederhana terdiri atas: Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastisitas.
- c. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana  
Adapun fungsi dari uji analisis ini adalah untuk mencari tahu pengaruh antara variabel X dengan variabel Y, yaitu antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y : Variabel kepatuhan wajib pajak

b : Koefisien regresi b

X : Variabel kualitas pelayanan

a : Koefisien regresi a

d. Uji Signifikansi

Uji signifikansi dilakukan dengan menggunakan uji t untuk melihat sejauh mana adanya pengaruh positif atau negatif antar variabel yang diteliti. Ketentuannya adalah  $H_1$  diterima, jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

e. Koefisien Determinan

Koefisien determinan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh antara variabel independent kepada variabel dependen. Adapun koefisien determinan dihitung dengan rumus berikut:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

$r_{xy}$  = KPM antara X dan Y

Jika determinan (D) semakin besar (mendekatin satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh yang signifikan dari variabel tersebut.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### Analisis Regresi Linear Sederhana

Data variabel X dan Y yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan bantuan Program SPSS 18. Dan disajikan pengujian data analisis regresi linier sederhana sebagai berikut :

**Tabel Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standar Koefisien	t	Signifikan
	B	Std. Kesalahan	Beta		
Konstanta	-5.677	1.635		-3.472	.001
Kualitas Pelayanan Pajak	.523	.028	.886	18.873	.000
<b>R Square</b>					<b>0,784</b>
<b>F Statistik</b>					<b>356,202</b>
<b>Signifikansi</b>					<b>0,000</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel hasil uji analisis regresi linier sederhana seperti yang digambarkan diatas maka persamaan garis linear sederhananya adalah :

$$Y = -5,677 + 0,523 X$$

Persamaan garis linier sederhana tersebut dapat diartikan berikut ini.

a. Nilai tetap atau konstan -5,677 menunjukkan bahwa secara rata – rata jika tidak ada penambahan pada kualitas pelayanan pajak atau nilainya 0, maka jumlah kepatuhan wajib pajak pada Dinas Pendapatan Kota Denpasar akan mengalami penurunan sebesar 5,677.

b. Nilai koefisien regresi 0,523 menunjukkan besarnya koefisien hubungan bahwa setiap peningkatan sebesar 1% oleh kualitas pelayanan di Dispenda Kota Denpasar, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sejumlah 0,523.

Hasil uji regresi linear sederhana di atas menunjukkan setiap kenaikan yang terjadi pada variabel X akan diikuti pula oleh kenaikan variabel Y dan mengandung makna variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

##### Uji Signifikansi

Uji ini berfungsi untuk mengetahui tingkat signifikan yang digunakan, hal ini tercermin melalui tingkat signifikansi variabel X terhadap variabel Y. Tingkat signifikansi menggunakan alfa = 0,05. Dengan kriteria pengujian untuk menjelaskan interpretasi pengaruh antar variabel yaitu apabila signifikansi t kurang dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, dan berlaku sebaliknya.

Berdasarkan Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel} = 18,873 > 1,984$  dengan nilai sig. 0,000 < 0,05, Maka  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa terdapat pengaruh pada variabel yang diteliti dan layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Y).

Hasil pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima ( $H_1$  diterima) dimana adanya pengaruh signifikan dan positif dari kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBBP2 di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

##### Koefisien Determinan

Besarnya pengaruh antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan pajak (X) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diketahui melalui nilai koefisien determinan.

Koefisien determinan didapat dari hasil pengkuadratan koefisien korelasi  $R = R^2$ .

Berdasarkan Tabel uji regresi dilihat nilai koefisien korelasinya ( $R$ ) sebesar 0,886 maka koefisien determinasi ( $R^2 = 0,886^2 = 0,784$ ) atau 78,4% dimaksudkan sebesar kepatuhan wajib pajak dipengaruhi 78,4% oleh kualitas pelayanan pajak, sisanya sebesar 21,6% dijelaskan oleh faktor lain seperti kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak yang tegas. Secara kuantitatif determinasi 78,4% tersebut menunjukkan kontribusi faktor kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak relatif besar dan kedua variabel memiliki hubungan yang cukup kuat.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Penerapan paradigma baru dalam administrasi publik atau yang kini dikenal sebagai *New Public Service* (NPS) merupakan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Kota Denpasar kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan prima, kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Kepuasan atas pelayanan yang diberikan dengan penerapan NPS dapat mendorong kepatuhan perpajakan pada masa yang akan datang dan juga dapat mendorong wajib pajak untuk mengingatkan kepada sesama wajib pajak agar dapat meningkatkan kepatuhannya. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan sebesar 78,4% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak, dan sisanya sebesar 21,6% dapat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dan juga sanksi tegas yang diberikan oleh pemerintah.

Hasil perhitungan uji regresi linear sederhana mendapatkan hasil korelasi kedua variabel sebesar 0,866. Perhitung uji regresi dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 18 dan didapat hasil dari  $\beta$  kualitas pelayanan pajak senilai 0,523. Hal tersebut menunjukkan apabila variabel X (kualitas pelayanan pajak) naik 1 satuan (1%) maka variabel Y (kepatuhan wajib pajak) naik sebesar 0,523. Serta apabila kualitas pelayanan (X) tidak ada perubahan atau berada pada titik konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun sejumlah 5,677.

Hal diatas juga berarti pengaruh antara variabel kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif. Dapat dilihat apabila kualitas pelayanan pajak yang diberikan semakin membaik maka kepatuhan wajib pajak dalam

membayar PBBP2 akan turut mengalami peningkatan.

Hasil dari Uji  $t$  yaitu diketahui  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 18,873 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,984 atau nilai signifikansi kualitas pelayanan pajak lebih kecil dibandingkan dengan nilai alfa (0,05) yaitu 0,00 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada kedua variabel terkait. Dengan kata lain, rumusan hipotesis  $H_1$  diterima pada taraf nilai 0,05.

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan melalui analisis statistik dari 100 kusioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak PBBP2, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara statistik terdapat hubungan yang signifikan dan positif antar kedua variabel. Artinya peningkatan kualitas pelayanan pajak (X) akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak (Y) dalam membayar PBBP2 di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hal ini terdiri atas :

- a. Hasil dari uji regresi linear sederhana diketahui memperoleh nilai koefisien korelasi sejumlah 0,886. Dari perhitungan tersebut juga didapat hasil dari  $\beta$  kualitas pelayanan pajak sebesar 0,523. Hal tersebut menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan pajak mengalami kenaikan 1% maka kepatuhan wajib pajak akan turut naik sebesar 0,523. Namun sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak ada perubahan atau berada pada titik konstan, secara statistik kepatuhan wajib pajak akan menurun sebesar 5,677.
- b. Hasil uji  $t$  menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 18,873 > 1,984$ , dengan nilai signifikansi sejumlah  $0,000 < 0,05$  tentu hasil ini menyimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan dan positif secara statistik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBBP2 di Dispenda Kota Denpasar.
- c. Hasil dari koefisien determinan, diperoleh persentase sebesar 78,4% artinya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi kualitas pelayanan pajak sebesar 78,4%. Sedangkan sisanya 21,6% dapat disebabkan oleh pengaruh kesadaran wajib pajak itu sendiri dan juga sanksi pajak yang tegas oleh

pemerintah dalam hal ini Dispenda Kota Denpasar.

#### **Saran**

Berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti yang dipertimbangkan berdasarkan kesimpulan dan juga hasil temuan dilapangan:

- 1) Dispenda Kota Denpasar hendaknya terus dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan khususnya dalam hal ketanggapan. Petugas pelayanan harus lebih memahami dan mengerti cara mengatasi setiap keluhan dari wajib pajak dengan baik. Selain itu diperlukan sosialisasi lapangan terkait pengajuan keringanan pembayaran pajak, sehingga wajib pajak merasa diberikan alternatif untuk menekan besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkan.
- 2) Wajib pajak diharapkan lebih menggali dan meningkatkan pengetahuannya tentang manfaat dan fungsi pajak, sehingga wajib pajak memiliki acuan yang jelas dalam melakukan pemenuhan kewajibannya. Wajib pajak seharusnya mampu memanfaatkan program - program pelayanan yang sifatnya dapat mempermudah dan meringankan beban pajaknya.

#### **6. Daftar Pustaka**

Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi Offset.

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

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rahayu, Kurnia Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Grafa Ilmu: Yogyakarta.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sukidin, Damai Darmadi. 2011. *Administrasi Publik*. Editor H.Rudolf Chrysoekamto. LaksBang PRESSindo: Yogyakarta.

Suparmoko, M. 2000. *Ekonomi Publik, Untuk Keuangan dan Pembangunan Daerah*. Andi: Yogyakarta

Usman dan Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.