

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPUASAN WAJIB PAJAK**

(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN DI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KOTA MALANG)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**ALFIAN DIMAS RAMADHAN**

**NIM. 135030400111018**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG  
2017**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan  
Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

**Disusun oleh** : Alfian Dimas Ramadhan

**NIM** : 135030400111018

**Fakultas** : Ilmu Administrasi

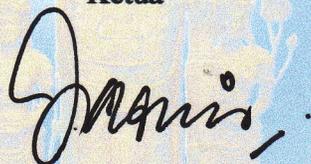
**Jurusan** : Administrasi Bisnis

**Prodi** : Perpajakan

Malang, 04 Oktober 2017

**Komisi Pembimbing**

**Ketua**



**Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si**  
**NIP.19600515 198601 1 002**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

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

Hari : Rabu  
 Tanggal : 04 Oktober 2017  
 Jam : 09.00  
 Skripsi atas nama : Alfian Dimas Ramadhan  
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,

**Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si**  
NIP. 19600515 198601 1 002

Anggota,

**Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si**  
NIP. 19530810 198103 2 012

Anggota,

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



**PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam 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, Agustus 2017

Mahasiswa,



**Alfian Dimas Ramadhan**  
**135030400111018**

## CURRICULUM VITAE

### DATA PRIBADI

Nama : Alfian Dimas Ramadhan  
Tempat/Tanggal Lahir : Nganjuk, 26 Juli 1994  
Jenis Kelamin : Laki - laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Wilis No. 17 Ds. Cerme, Kec. Pace, Nganjuk  
Telp : 081335180416  
Email : alfiandimas139@gmail.com

### PENDIDIKAN FORMAL

2013 – Sekarang : S1 Perpajakan Universitas Brawijaya  
2012 – 2013 : S1 Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
2009 – 2012 : SMA Negeri 2 Nganjuk  
2006 – 2009 : SMPN 1 Nganjuk  
2000 – 2006 : SDN Cerme 1  
1999 – 2000 : TK Perwanida Cerme

### PENGALAMAN KERJA

Magang di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo (2016).



**MOTTO**

*"Tiada makanan yang lebih baik daripada hasil usaha tangan sendiri."*

*-HR. Bukhari-*

**Sabar, Tawakal dan Berdoa adalah Kunci Keberhasilan**

*"If you fail then don't give up, you will lose the the pleasure of success if it can't stand back."*

*"Jika kamu gagal maka jangan menyerah, kamu akan kehilangan nikmatnya sukses jika tidak bisa berdiri kembali ."*



***KUPERSEMBAHKAN UNTUK PAPA,  
MAMA, KAKEK DAN ADIK - ADIKKU TERCINTA  
SERTA PARA SAUDARA, SAHABAT DAN  
TEMAN-TEMAN TERBAIKKU***

## RINGKASAN

Alfian Dimas Ramadhan, 2017, **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak** (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang), Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, (120+ xv halaman).

---

Peran pemerintah untuk peningkatan sektor perekonomian dan kemakmuran masyarakat adalah dengan program otonomi daerah, yang salah satu bentuknya adalah pajak daerah. Dilihat dari berbagai macam jenis pajak daerah, terdapat pajak daerah yang memiliki potensi untuk peningkatan Pendapatan Asli Daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2). Untuk meningkatkan pendapatan PBB-P2 salah satu solusinya adalah dengan meningkatkan kepuasan wajib pajak PBB-P2. Wajib Pajak akan merasa puas jika kualitas pelayanan ditingkatkan dan sosialisasi perpajakan lebih sering dilakukan petugas pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dan pengaruh secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif. Pemilihan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Berdasarkan teknik sampling tersebut didapatkan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dan secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang diajukan yaitu pada Kantor Pelayanan khususnya Pelayanan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam menerapkan kebijaksanaan untuk menitik beratkan pengamatan terhadap sosialisasi perpajakan dari para petugasnya. Dengan sosialisasi perpajakan yang semakin tinggi akan meningkatkan kepuasan dari Wajib Pajak, tanpa meninggalkan peningkatan kualitas pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk penelitian selanjutnya meneliti variabel-variabel bebas lainnya agar dapat mendeskripsikan fenomena kepuasan Wajib Pajak dengan lebih mendalam.

**Kata Kunci: Pajak Daerah, PBB-P2, Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan.**



## SUMMARY

Alfian Dimas Ramadhan, 2017, **Influence of Service Quality and Taxation Socialization of Taxpayers' Satisfaction** (Study in Individual Taxpayer of Land & Building Tax Taxpayer Agency in Malang Regional Tax Office), Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, (120+xv pages).

---

An effort that can be done by the government to escalate the economic sector and citizen prosperity is with the regional autonomy program, which in the form of local tax. Seen from various kinds of local tax, the one which has the potential to escalate the Local Originated Revenue is the Property Tax Rural and Urban Areas (Land & Building Tax). To escalate the income of Land & Building Tax, one of the solution is escalating the satisfaction of Land & Building Tax taxpayers. Taxpayers will be satisfied if the service quality is improved and taxation socialization is done more often by the tax officer. This research aims to find out the influence the service quality towards the taxpayers' satisfaction, the influence of taxation socialization towards the taxpayers' satisfaction, and the influence of both the service quality and taxation socialization towards the taxpayers' satisfaction.

This research used quantitative method with explanatory approach. To elect the sample, the researcher used *Purposive Sampling*. According to that sampling technique, 100 respondents were obtained. To analyze the data, multiple linear regression analysis method was used in this research.

The result of this research shows that service quality takes effect towards the taxpayers' satisfaction, and both of service quality and taxation socialization also take effect towards the taxpayers' satisfaction.

Based on the result of the research, there are two suggestions to the Tax Office, especially Land & Building Tax Service in Malang Tax Office in applying the policy to emphasize the observation towards the taxation socialization from the officers. Higher taxation socialization will improve the taxpayers' satisfaction, without leaving the improvement of service quality. For the next researcher, it is expected to analyze other free variables to describe the taxpayers' satisfaction phenomenon more deeper.

**Key Terms: Local Tax, Land & Building Tax, Taxpayers' Satisfaction, Service Quality, Taxation Socialization.**



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb. Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karena rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Petugas Bagian Pelayanan PBB-P2 Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pengurusan dan/ atau Pembayaran PBB-P2 (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan/ atau Wajib Pajak Badan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA., dan Bapak Muhammad Iqbal, S.Sos, MIB, DBA., selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang sekaligus dosen



- pembimbing yang telah membimbing selama proses penyusunan proposal skripsi ini dengan penuh tanggung jawab.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat.
  5. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan pelayanan prima kepada peneliti sehingga kepengurusan administrasi penyusunan skripsi ini menjadi lancar.
  6. Kepada Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yang telah memberikan izin penelitian di instansi.
  7. Seluruh pegawai Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yang telah bersedia memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
  8. Kepada papa, mama dan adik-adik tercinta yang selalu memberikan motivasi, doa restunya serta dukungan moril dan materiil kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
  9. Kepada orang yang saya cintai Femmy Cornelia Fiyono yang selalu memberikan bantuan, semangat, motivasi, dan bisa meluangkan waktunya untuk menemani riset. Semoga sukses dan lancar buat skripsinya Amiinnn.
  10. Sahabat-sahabat terbaik saya “Oke Lah” Bayu, Kacong, Kevin, Iqbal, Edo, Bram, Dll yang selalu memberikan semangat, inspirasi serta doanya kepada peneliti. Semangat dan sukses buat kalian semua!!

11. Sahabat “Ranger Five” Eka, Bono, Icing, Huda, Naufal, Yassier, Ucup, Adi, Reza, Daniel, Rahmat, Dll yang selalu memberikan bantuan dan semangat selama proses penyusunan skripsi.

12. Dulur kontrakan “CMS 29” Om Jemblung, Mas Wek, Om Sugab, Saiful, Totok, Sewe, Fibri, dan Rudi yang senantiasa memberikan bantuan, hiburan dan semangat selama proses penyusunan skripsi. Terutama Om Jemblung terimakasih atas bantuan dan bimbingannya. Sukses kabeh dudurku!!!.

13. Tere, Chinta, Febby, Mas Wawan, Selfi dan Ratna partner seperjuangan, teman diskusi dan teman satu dosen pembimbing yang selalu memberikan saran dan masukan untuk skripsi ini.

14. Teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi, Pajak B yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

15. Semua pihak yang tidak mungkin peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Waalaikumussalam Wr. Wb.

Malang, Agustus 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO.....	1
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
SUMMARY.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>Bab I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Tinjauan Teoritis.....	17
1. Pajak Daerah.....	17
2. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2).....	19
3. Kualitas Pelayanan.....	21
4. Sosialisasi Perpajakan.....	24
5. Kepuasan.....	26





6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Bagian Pelayanan PBB-P2 Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	28
7.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Oleh Petugas Bagian Pelayanan PBB-P2 Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	29
8.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Oleh Petugas Bagian Pelayanan PBB-P2 Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	30
9.	Model Konseptual dan Hipotesis.....	31
<b>Bab III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
A.	Jenis Penelitian.....	33
B.	Lokasi Penelitian.....	33
C.	Variabel dan Pengukuran.....	34
1.	Variabel Penelitian.....	34
D.	Skala Pengukuran.....	35
E.	Populasi dan Sampel.....	39
F.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
G.	Uji Instrumen Penelitian.....	43
H.	Metode Analisis Data.....	47
I.	Uji Hipotesis.....	52
<b>Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>54</b>
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B.	Hasil Analisa Data.....	59
1.	Analisis Deskriptif.....	59
2.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
3.	Uji Hipotesis.....	66
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
<b>Bab V PENUTUP.....</b>		<b>77</b>
A.	Kesimpulan.....	77



B. Saran.....

79

DAFTAR PUSTAKA.....

83

LAMPIRAN.....

86



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Realisasi Pendapatan Pajak Daerah Kota Malang Tahun 2016 .....	7
2.1	Penelitian Terdahulu .....	16
3.1	Skala Likert .....	36
3.2	Blue Print Indikator Kualitas Pelayanan .....	36
3.3	Blue Print Indikator Sosialisasi Perpajakan .....	37
3.4	Blue Print Kepuasan Wajib Pajak .....	39
3.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	44
3.6	Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan .....	45
3.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak .....	46
3.8	Kategori Reliabilitas .....	47
3.9	Hasil Reliabilitas Skala Penelitian .....	47
4.1	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Sebaran Data .....	62
4.2	Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
4.3	Hasil Uji Regresi Berganda .....	65
4.4	Hasil Uji t Minor ( $H_1$ ) .....	67
4.5	Hasil Uji t Minor ( $H_2$ ) .....	67
4.6	Hasil Uji F Mayor ( $H_3$ ) .....	69
4.7	Hasil Hipotesis .....	75





DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual.....	31
4.1	Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	57
4.2	Hasil Uji Heteroskedastitas.....	64



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Negara berkembang seperti Indonesia, peran pemerintah dalam peningkatan sektor perekonomian dan kemakmuran masyarakat menjadi prioritas utama. Untuk melaksanakan hal tersebut, pemerintah membutuhkan anggaran yang tidak sedikit.

Anggaran tersebut diperoleh dan dikumpulkan dari potensi sumber daya yang dimiliki negara, baik berupa hasil Sumber Daya Alam, maupun iuran masyarakat yang berupa pajak. Kontribusi dan peran pajak pada penerimaan Negara Indonesia mencapai 70 %. Angka tersebut menunjukkan bahwa pajak sangat mempengaruhi pembiayaan untuk pembangunan negara seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM) dan pembiayaan negara lainnya ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), diakses tanggal 22 Desember 2016, jam 11.40).

Peran pemerintah untuk peningkatan sektor perekonomian dan kemakmuran masyarakat adalah dengan program otonomi daerah. Pengertian otonomi daerah menurut UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 1 angka 5 adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaran otonomi daerah, penyerahan, pelimpahan dan penugasan diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah secara proporsional.

Adanya otonomi daerah, pemerintah daerah diharapkan lebih mengerti tentang aspirasi masyarakat di daerahnya agar dapat mendorong timbulnya kemajuan pembangunan yang menjadi syarat keberhasilan pelaksanaan pemerintah di daerah.

Bentuk otonomi daerah salah satunya adalah pajak daerah. Pajak daerah merupakan salah satu bidang yang penting dalam perekonomian daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah adalah kontribusi wajib 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 bagi kemakmuran rakyat". Pajak Daerah Meliputi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Reklame, Pajak Hotel, Pajak Air Tanah, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Parkir dan pajak daerah lainnya yang merupakan sumber penerimaan penting bagi daerah.

Dilihat dari berbagai macam jenis pajak daerah, terdapat pajak daerah yang memiliki potensi untuk peningkatan Pendapatan Asli Daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2). Sebagai salah satu pajak langsung, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2) sejatinya adalah pajak pusat.

Tetapi sejak tahun 2010, Direktorat Jenderal Pajak melimpahkan penuh kepada Pemerintah Daerah (kota atau kabupaten). Alasan pengalihan tersebut dikarenakan Pemerintah Daerah lebih paham dan mengerti tentang kondisi daerahnya serta untuk meningkatkan *public services* (pelayanan masyarakat), akuntabilitas, dan transparansi

dalam pengelolaan pajak daerah ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), diakses tanggal 30 April 2017, jam 21:39).

Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2) pada tahun 2010 sebagai langkah awal proses pengalihan berdasarkan peraturan bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/PMK/072010 dan Nomor 58 Tahun 2010 tentang tahapan awal pengalihan PBB-P2 yang dilakukan paling lambat pada tanggal 01 Januari 2014 menjadi pajak daerah. Pengalihan ini digunakan untuk menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk pembangunan daerah dan supaya daerah bisa mandiri mengolah hasil dari daerah tersebut.

Pelaksanaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2) menganut *Self Assessment System* yaitu dengan memberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan membayar pajak yang seharusnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada wajib pajak dan tugas aparat pajak hanya mengawasi melalui prosedur pemeriksaan (Rahayu, 2010:137). Namun, dalam pelaksanaan PBB-P2 di lapangan, masih ditemukan hambatan sebagai berikut:

1. Besarnya wajib pajak dan obyek pajak;
2. Relatif masih rendahnya tingkat pendidikan sebagian dari anggota masyarakat, terutama di wilayah perdesaan. (Rahayu, 2010:137).

Berdasarkan hambatan tersebut pelaksanaan *Self Assessment System* untuk PBB-P2, realitanya belum dapat dilaksanakan sepenuhnya dan pelaksanaan dengan *Official*

*Assessment System* menjadi solusi yang memungkinkan aparat pajak melakukan pendataan jika wajib pajak tidak mendaftarkan sendiri obyek pajaknya.

Jumlah wajib pajak PBB-P2 yang semakin tinggi dari tahun ke tahun adalah potensi yang harus digali oleh pemerintah daerah. Hampir keseluruhan masyarakat memiliki tanah dan/atau bangunan. Hal ini menjadi kesempatan pemerintah daerah untuk memanfaatkan potensi tersebut untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah

nya. Terhambat dan lambatnya penerimaan dari sektor PBB-P2 juga berarti menghambat dan memperlambat pembangunan daerah. Maka dari itu, untuk

mengatasi masalah tersebut salah satu solusinya adalah dengan meningkatkan kepuasan wajib pajak PBB-P2. Kepuasan merupakan tujuan utama suatu pelayanan prima (Sutopo dan Suryanto, 2003). Kepuasan wajib pajak dapat dicapai apabila

aparatur pelayanan pajak mengetahui siapa yang akan membayar pajak. Mengetahui siapa yang akan membayar, maka aparatur pajak akan dapat mengidentifikasi keinginan wajib pajak. Kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan

seseorang (wajib pajak). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, demikian sebaliknya. Karena itu, kepuasan adalah perasaan senang atau percaya atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara

kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2005). Selain itu, sosialisasi dalam informasi pajak juga berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, jika sosialisasi semakin sering dan mudah dipahami, maka

wajib pajak juga akan semakin puas, akan tetapi sebaliknya tidak ada sosialisasi dan

kurang jelasnya wajib pajak atau pembayar pajak mengenai informasi pajak, maka wajib pajak banyak yang merasa tidak puas.

Kepuasan dalam pengurusan pajak dan membayar pajak merupakan masalah pola pikir yang dapat mempengaruhi kemauan dan keharusan wajib pajak dalam mengurus dan membayar pajak. Kepuasan dapat meningkat apabila aparaturnya memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) suatu instansi pajak. Pengetahuan wajib pajak terhadap sistem perpajakan menurut undang-undang pajak yang berlaku juga mempengaruhi tingkat kepuasan, serta kesadaran wajib pajak bahwa pajak merupakan elemen penting dalam pembangunan negara dan daerah, karena pengetahuan dan kesadaran akan mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010:139). Menurunnya wajib pajak yang belum membayar pajak, diduga merupakan indikasi semakin menurunnya kualitas layanan atau tidak terpenuhinya kepuasan wajib pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan yang menyebabkan wajib pajak tidak melunasi kewajibannya sebagian atau seluruhnya. Hal ini perlu dicarikan solusi agar wajib pajak memiliki kemauan untuk membayar pajak sebelum wajib pajak semakin banyak tidak melaksanakan kewajibannya yang akan membuat pendapatan negara atau daerah akan menurun.

Mencari tingkat indikator kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Hesti (2013:30-33), yaitu: (1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan; (2) *Reability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; (3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas; (4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan; (5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan tersebut sebenarnya digunakan untuk perusahaan, akan tetapi sama dengan apa yang digunakan di instansi pajak untuk mengukur kualitas pelayanannya kepada Wajib Pajak terutama di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

Wajib pajak yang dipilih untuk penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Orang Pribadi PBB-P2 yang terdaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang. Hal ini dikarenakan pada tahun 2016 pendapatan PBB di Kota Malang adalah yang terbesar kedua setelah BPHTB. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Pajak Daerah Kota Malang 2016**

No	Program	Jumlah		Bertambah/ Berkurang	
		Anggaran Setelah Perubahan	Realisasi	(Rp)	%
I	Pendapatan Daerah	301.000.000.000,00	374.641.673.419,65	73.641.673.419,65	124,47
1	Pajak Hotel	27.680.570.300,00	37.857.637.844,26	10.177.067.644,26	136,77

2	Pajak Restoran	34.976.534.500,00	47.498.229.279,39	12.521.694.779,39	135,80
3	Pajak Hiburan	5.543.000.000,00	6.610.023.251,65	1.067.023.251,65	119,25
4	Pajak Reklame	18.676.522.800,00	22.101.587.217,25	3.425.064.417,25	118,34
5	Pajak Penerangan Jalan	44.602.106.500,00	47.568.068.965,81	2.965.962.465,81	106,65
6	Pajak Parkir	3.501.998.000,00	4.887.815.130,00	1.385.817.130,00	139,57
7	Pajak Air Bawah Tanah	600.000.000,00	809.743.186,19	209.743.186,19	134,96
8	PBB	55.869.268.000,00	62.416.413.408,00	5.547.145.408,00	109,75
9	BPHTB	108.550.000.000,00	144.892.155.137,10	36.342.155.137,10	133,48
	<b>Total</b>	<b>301.000.000.000,00</b>	<b>374.641.673.419,65</b>	<b>73.641.673.419</b>	<b>124,47</b>

Sumber : Sub. Bag Umum Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017.

Dapat dilihat bahwa pendapatan daerah dari sektor PBB masih rendah apabila dibandingkan dengan BPHTB. Faktor yang menyebabkan hal itu bisa dari faktor kepuasan Wajib Pajak. Tingkat kepuasan sendiri bisa muncul dari faktor kualitas pelayanan dan sosialisasi dari petugas pelayanan PBB-P2.

Masalah kepuasan Wajib Pajak adalah masalah penting di Indonesia. Masalah yang banyak terjadi adalah Wajib Pajak merasa kecewa dan kurang puas terhadap pelayanan suatu instansi pajak, selain itu banyak Wajib Pajak juga kurang mengerti tentang prosedur pajak karena kurangnya sosialisasi. Akhirnya Wajib Pajak banyak yang melakukan tindakan penyelewengan pajak terutama dari Wajib Pajak badan yang berdampak pada penurunan penerimaan pajak akibat rendahnya Kepuasan Wajib Pajak.

Masalah kepuasan Wajib Pajak selanjutnya adalah kurang meratanya sosialisasi perpajakan. Sosialisasi oleh petugas bagian pelayanan PBB-P2 biasanya dilakukan pada instansi besar seperti Balai Kota atau di Gedung Pemerintah yang melibatkan

perwakilan dari masing-masing lapisan masyarakat yang pada dasarnya masyarakat membutuhkan sosialisasi yang lebih terperinci dan dekat kepada masyarakat secara langsung sehingga sosialisasi akan tepat sasaran karena semua masyarakat dapat merasakannya. Masalah sosialisasi yang minim terkadang membuat Wajib Pajak merasa takut dan tertekan terutama saat akan konsultasi pajak. Dalam konsultasi pajak, Wajib Pajak akan diberi pertanyaan oleh petugas pajak yang membuat Wajib Pajak kesulitan dalam menjawab pertanyaan dikarenakan Wajib Pajak kurang mengetahui tentang tatacara perpajakan karena kurangnya sosialisasi oleh petugas pajak. Banyak masalah ketidaktahuan Wajib Pajak akibat dari sosialisasi dari petugas pelayanan PBB-P2 yang kurang merata. Sedangkan, dengan adanya sosialisasi yang baik akan memunculkan prosedur dan tata cara perpajakan yang baik pula dan akan meningkatkan kepuasan bagi Wajib Pajak. Mengingat pentingnya Kepuasan Wajib Pajak untuk kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan oleh petugas pelayanan PBB-P2 yang digunakan untuk meningkatkan pendapatan daerah yang dalam penelitian ini Kota Malang digunakan sebagai obyek penelitian, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”**. Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti diantaranya:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap Wajib Pajak?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibahas pada sub bab sebelumnya peneliti ingin mencapai hal berikut:

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Mengetahui apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3. Mengetahui apakah kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

## D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Aspek Akademis

Sebagai aspek memperluas pengetahuan, informasi, dan wawasan keilmuan perpajakan, khususnya di bidang pajak daerah dengan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan oleh petugas bagian pelayanan PBB-P2 terhadap kepuasan Wajib Pajak.

## 2. Aspek Praktis

### a. Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini, penulis memberikan informasi dan masukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan oleh petugas bagian pelayanan PBB-P2 terhadap kepuasan Wajib Pajak kepada pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

### b. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk menambah pengalaman dan penguasaan materi, membandingkan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan praktek di lapangan, serta memperoleh pengalaman dari penelitian ini.

### c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan oleh peneliti lain sebagai bahan perbandingan dan menambah wacana pemikiran untuk mengembangkan, memperdalam, dan memperkaya teoritis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan oleh petugas bagian pelayanan PBB-P2 terhadap kepuasan Wajib Pajak.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman penelaahan penelitian. Sistematika penulisan terdiri dari lima bab, masing-masing uraian secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang materinya. Sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Dalam hal ini menggunakan teori-teori yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat pengertian pengertian pajak daerah, jenis-jenis pajak daerah, sistem pemungutan pajak daerah, syarat pemungutan pajak daerah, pengertian PBB-P2, obyek PBB-P2, Subyek PBB-P2. Dalam bab ini juga menjelaskan kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak PBB-P2 serta konseptual yang digunakan sebagai acuan untuk menganalisis penelitian.

### **BAB III Metode Penelitian**

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metode penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, tempat, dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data.

### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini mengungkapkan tentang hasil dari penelitian seperti gambaran umum lokasi penelitian, analisis deskriptif, pemenuhan asumsi-asumsi klasik regresi, pengujian hipotesis, dan pembahasan dari peneliti.

### **BAB V Penutup**

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti yang diajukan peneliti bagi beberapa pihak yang terkait penelitian ini.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, peneliti melakukan tinjauan pustaka terhadap penelitian yang terkait yang dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian yang terkait sebelumnya, sebagai berikut:

1. Purnamasari (2014). Meneliti tentang *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak atas kualitas layanan Petugas Tempat Layanan Terpadu dan tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Terdapat dua variabel di penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas di penelitian ini yaitu Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu ( $X_1$ ) dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak ( $X_2$ ). Sedangkan variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Model yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Jumlah responden sebanyak 100 responden dengan teknik *probability sampling*. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Layanan Petugas Tempat Layanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan obyek penelitian dengan penelitian ini adalah peneliti menggunakan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) sebagai obyek penelitian. Selain itu variabel  $X_2$  dan  $Y$  juga berbeda. Peneliti menggunakan  $X_2$  sosialisasi dan  $Y$

kepuasan Wajib Pajak, sementara penelitian sebelumnya yakni dari Yuanita (2014)  $X_2$  tingkat pemahaman Wajib Pajak sementara Y Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pratiwi (2015). Meneliti tentang *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Manado)*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak badan atas kualitas pelayanan perpajakan. Terdapat dua variabel di penelitian ini yakni variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini yaitu kualitas layanan perpajakan meliputi Kualitas Pelayanan (X). Variabel terikatnya adalah Kepuasan Wajib Pajak (Y). Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Jumlah responden adalah 52 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *sampling insidental* (yaitu pengambilan sampel secara kebetulan). Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini yaitu, peneliti menggunakan variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ), variabel terikatnya adalah Kepuasan Wajib Pajak (Y), sedangkan Pratiwi (2015) menggunakan variabel bebas Kualitas Pelayanan (X). Variabel terikatnya adalah Kepuasan Wajib Pajak (Y). Selain itu obyek penelitiannya juga berbeda, peneliti menggunakan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang sebagai obyek, sedangkan Pratiwi (2015) menggunakan Kantor Pelayanan Pajak Manado sebagai obyek penelitian.

3. Dharma (2015). Meneliti tentang *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Kendaraan Bermotor (PBBNKB) Pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar baik secara serempak (Uji F), maupun secara parsial (Uji t). Terdapat dua variabel di penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yaitu Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ), Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ). Sedangkan variabel terikatnya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Model yang digunakan di penelitian ini adalah anagresi liner berganda. Jumlah reponden sebanyak 100 responden dengan teknik *insidental* (yaitu menemui langsung Wajib Pajak yang membayar PKB dan PBBNKB yang kebetulan ditemui saat penelitian ini dilakukan). Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa secara serempak kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini yaitu peneliti menggunakan obyek pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang, sedangkan Gede (2015) menggunakan Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Selain itu, peneliti menggunakan kualitas pelayanan dan sosialisasi sebagai variabel bebasnya,

sementara Gede (2015) menggunakan kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Judul	Variabel dan Sampel	Hasil Penelitian
1.	Purnamasari (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo).	1. Kualitas Layanan ( $X_1$ ) 2. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak ( $X_2$ ) 3. Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) Sampel: 100	Kualitas Layanan Perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.
2.	Pratiwi (2014). Meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Manado).	1. Kualitas Pelayanan ( $X$ ) 2. Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) Sampel: 52	Kualitas Layanan Perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3.	Dharma (2015). Meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) 2. Sosialisasi perpajakan ( $X_2$ ) 3. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) 4. Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) Sampel: 100	1. Menunjukkan bahwa secara serempak kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. 2. Menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan,

				kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
--	--	--	--	---

Sumber : Data diolah, 2016.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Pajak Daerah

#### a. Pengertian Pajak Daerah

Pengertian pajak daerah menurut Siahaan (2013:9) adalah sebagai berikut:

*“Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”.*

Pengertian pajak daerah menurut Sambodo (2015:140) adalah sebagai berikut:

*“Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya dipaksakan berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan pembangunan daerah serta kemakmuran rakyat”.*

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pajak daerah adalah kewajiban bagi rakyat untuk menyerahkan sebagian hartanya kepada daerah berdasarkan Undang-undang

yang dipaksakan dan tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk pembangunan daerah dan pengeluaran daerah.

### b. Jenis Pajak Daerah

Menurut Zuraída (2012:31) jenis pajak daerah, dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Pajak Provinsi, antara lain:
  - a. Pajak Kendaraan Bermotor
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
  - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
  - d. Pajak Air Permukaan
  - e. Pajak Rokok
2. Jenis Pajak Kabupaten atau Kota, antara lain:
  - a. Pajak Hotel
  - b. Pajak Restoran
  - c. Pajak Hiburan
  - d. Pajak Reklame
  - e. Pajak Penerangan Jalan
  - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
  - g. Pajak Parkir
  - h. Pajak Air Tanah
  - i. Pajak Sarang Burung Walet
  - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan
  - k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

### c. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Sistem pemungutan setiap daerah di Indonesia tidak sama, tetapi sebagian besar menggunakan *Self Assessment System*. Menurut Siahaan (2013:99) pemungutan pajak daerah dapat dilakukan dengan 3 (tiga) sistem, antara lain:

1. Dibayar sendiri oleh wajib pajak. Sistem yang digunakan dalam pemungutan ini adalah *Self Assessment System*.
2. Ditetapkan oleh kepala daerah. Sistem yang digunakan adalah *Official Assessment System*.
3. Dipungut oleh pemungut pajak. Sistem yang digunakan adalah *With Holding System*.

#### d. Syarat Pemungutan Pajak Daerah

Sama dengan syarat pemungutan pajak pusat, Menurut Mardiasmo (2011:2), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)  
Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, Undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam Undang-undang diantaranya dengan mengenakan pajak secara umum dan merata. Adil dalam pelaksanaannya berarti dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan untuk membayar pajak dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-undang (Syarat Yuridis)  
Perpajakan di Republik Indonesia diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)  
Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan perekonomian, seperti produksi maupun perdagangan, sehingga dapat berdampak pada turunnya kegiatan perekonomian di masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)  
Sesuai dengan fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana  
Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi dan menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

### 2. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2)

#### a. Pengertian PBB-P2

Menurut Zuraida (2012:72), Pajak Bumi dan Bangunan adalah:

*“PBB-P2 merupakan pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pembangunan”.*

Menurut Mardiasmo (2011:311) adalah:

1. 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.
2. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.  
Termasuk dalam pengertian bangunan adalah:
  - a. Jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan.
  - b. Jalan tol.
  - c. Kolam renang.
  - d. Pagar mewah.
  - e. Tempat olahraga.
  - f. Galangan kapal, dermaga.
  - g. Taman mewah.
  - h. Tempat penampungan kilang minyak, air dan gas, atau pipa minyak.
  - i. Fasilitas lain yang memberikan manfaat.

**b. Obyek, PBB-P2**

Pengertian obyek PBB-P2 menurut Mardiasmo (2011:313) adalah:

Obyek PBB-P2 adalah Bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Bumi sebagai obyek pajak adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut. Sementara itu yang termasuk dalam bangunan adalah:

- a. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti Hotel, Pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan satu kesatuan dengan komplek bangunan tersebut.
- b. Jalan Tol.
- c. Kolam Renang.
- d. Pagar Mewah.
- e. Tempat Olahraga.
- f. Galangan Kapal, Dermaga.
- g. Taman Mewah.
- h. Tempat Penampungan/Kilang Minyak, Air, Gas, dan Pipa Minyak.
- i. Menara.

Obyek pajak yang tidak dikenakan PBB-P2 adalah obyek pajak yang:

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

### c. Subyek PBB-P2

Subyek PBB-P2 adalah Orang Pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat di atas bumi dan/atau memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.

## 3. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas perpajakan menurut Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2005:153) adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib Pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan memadai, serta dengan sikap menghargai pada Wajib Pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) pengertian kualitas pelayanan adalah pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan dalam sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana

dan prasarana serta kemampuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak) yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak.

Kriteria efektivitas dalam pelayanan dapat diukur menurut Ardananto dalam Qodir (2008:13) adalah sebagai berikut:

- a. Tepat, dalam arti apa yang telah diberikan atau dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
- b. Cepat, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat.
- c. Murah, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya murah.
- d. Ramah, dalam arti pelayanan atau hubungan antara petugas dan masyarakat dengan sopan dan berpedoman apada etika profesi.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat memiliki peran penting dalam suatu instansi di pandangan masyarakat. Apabila kualitas pelayanan memuaskan, maka masyarakat atau pengguna jasa juga akan puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan kurang baik, maka persepsi pengguna jasa juga kurang baik pula dan pengguna jasa tentunya juga merasa tidak puas. Pengguna jasa dalam penelitian ini disebut dengan Wajib Pajak atau Pembayar Pajak.

#### **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mengukur sejauh mana persepsi seseorang terhadap pelayanan suatu kantor atau instansi. Indikator pelayanan juga berfungsi sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak.

Di dalam mencari indikator Hesti (2013:30-33) mengemukakan bahwa ada lima dimensi, antara lain:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Bukti fisik memiliki item sebagai berikut:

1. Penampilan peralatan
2. Penampilan fasilitas fisik
3. Penampilan pegawai
4. Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan memiliki item:

1. Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
2. Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
3. Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
4. Kemampuan melaksanakan layanan pada waktu yang telah dijanjikan
5. Komitmen untuk melaksanakan tanpa kesalahan

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap memiliki item:

1. Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
2. Kemampuan memberikan layanan secara seksama
3. Kesiediaan untuk senantiasa membantu pelanggan
4. Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan

d. Keyakinan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan. Keyakinan memiliki item:

1. Perilaku karyawan dapat dipercaya
2. Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi
3. Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
4. Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan

e. Empati (*Empathy*)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen. Empati memiliki item:

1. Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
2. Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
3. Perusahaan melayani dengan sepenuh hati
4. Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya

Jadi indikator-indikator tersebut digunakan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Wajib Pajak menggunakan kelima indikator kualitas pelayanan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh kantor atau instansi. Apabila pelayanan yang diberikan memuaskan dan professional, maka kualitas Wajib Pajak juga akan merasa puas. Tetapi apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, maka Wajib Pajak juga merasa kurang puas atau tidak puas.

#### **4. Sosialisasi Perpajakan**

##### **a. Pengertian Sosialisasi Perpajakan**

Menurut Susanto dalam (Sugeng Wahono,2012:80) sosialisasi perpajakan adalah:

*“Upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat”.*

Meningkatkan kesadaran dan Kepuasan Wajib Pajak dilakukan dengan Sosialisasi Perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara Sosialisasi. Kegiatan Sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan melalui media-media yang diketahui masyarakat. Peran aktif pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat akan keberadaan pajak melalui penyuluhan dan sosialiasi secara

intensif, agar kesadaran pajak masyarakat meningkat dan tentunya meningkatkan kepuasan bagi masyarakat.

Kegiatan penyuluhan pajak juga memiliki andil yang cukup besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak ke seluruh Wajib Pajak. Penyuluhan lewat berbagai media, seperti media cetak, elektronik, spanduk, dan banner. Kegiatan penyuluhan ini adalah bentuk layanan dari instansi pajak kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kepatuhan, dan Kepuasan Wajib Pajak, sehingga target pendapatan dari sector pajak dapat terealisasi dengan maksimal dan baik.

#### **b. Indikator Sosialisasi Perpajakan**

Menurut Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-22/PJ/2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat menyatakan bahwa indikator Sosialisasi Perpajakan, meliputi:

##### **a. Media Sosialisasi**

Sumber informasi tentang pajak banyak bersumber dari media massa, namun media luar juga menjadi sumber informasi pajak yang diperhatikan masyarakat.

##### **b. Slogan**

Slogan yang digunakan hendaknya tidak boleh menakut-nakuti atau bersifat intimidasi, tetapi lebih bersifat ajakan.

##### **c. Cara Penyampaian**

Penyampaian informasi perpajakan sebaiknya dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat. Misalnya melalui seminar, diskusi, dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi dapat diterima dengan baik.

##### **d. Kualitas Sumber Informasi**

Informasi tentang pajak dirasa masih kurang oleh masyarakat. Sumber informasi yang dinilai informative dan dibutuhkan secara urut adalah :

##### **a) Call Center.**

##### **b) Penyuluhan.**

##### **c) Internet.**

- d) Petugas Pajak.
- e) Televisi.
- f) Iklan Bis.
- e. Materi Sosialisasi

Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat masing-masing unit.

- f. Kegiatan Penyuluhan

Dalam kegiatan penyuluhan yang diperlu diperhatikan adalah metode diksusi, penyuluh harus menguasai materi, materi yang dipresentasikan adalah cara pengisian persyaratan, dan media yang digunakan adalah proyektor.

## 5. Kepuasan

### a. Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:292) kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya (cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam Tjiptono (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan dan sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada tidaknya harapan sebelumnya merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Kotler dalam Tjiptono (2008:24) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan definisi teori dari beberapa tokoh diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang untuk membandingkan produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Suatu indikator pelayanan dikatakan memuaskan adalah apabila sesuai dengan harapan dan kebutuhan

seseorang atau di penelitian ini disebut Wajib Pajak. Pencapaian kepuasan terhadap Wajib Pajak dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan Wajib Pajak, tentunya Wajib Pajak akan merasa puas. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan kurang sesuai atau tidak sesuai dengan harapan Wajib Pajak, maka tentunya Wajib Pajak akan merasa tidak puas atau kurang puas

### **b. Indikator Kepuasan**

Menurut Wibowo dalam Tjiptono (2011:12), indikator kepuasan antara lain:

1. Kesesuaian Harapan  
Merupakan kesesuaian kinerja fiskus yang diharapkan dengan apa yang dirasakan, meliputi:
  - a. Produk atau jasa yang diperoleh yang sesuai atau melebihi harapannya.
  - b. Keramahan petugas yang diperoleh sesuai atau melebihi harapannya.
  - c. Fasilitas penunjang yang diperoleh sesuai atau melebihi harapannya.
2. Kemudahan dalam Memperoleh Produk atau Jasa  
Merupakan produk atau jasa yang ditawarkan dekat dengan pengguna jasa, meliputi:
  - a. Lokasi kantor yang strategis sehingga memudahkan pengguna jasa untuk datang.
  - b. Tersedia pelayanan yang baik sehingga memudahkan pengguna jasa mendapatkan hasil sesuai yang dibutuhkan.
3. Kesiediaan Merekomendasikan  
Kesiediaan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakannya kepada orang lain, meliputi:
  - a. Menyarankan orang lain karena pelayanan yang ditawarkan memuaskan.
  - b. Menyarankan orang lain karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - c. Menyarankan orang lain karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mendapatkan produk atau jasa.

Ukuran kepuasan menjadi elemen terpenting bagi setiap instansi atau perusahaan. Di dalam penelitian ini ukuran tingkat kepuasan dipengaruhi oleh

persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas jasa dan sosialisasi yang tentunya akan mempengaruhi perilaku selanjutnya yang akan diambil oleh Wajib Pajak atau Pembayar Pajak. Namun apabila Wajib Pajak merasa kecewa, karena mereka merasa kurang puas terhadap kualitas layanan dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, maka mereka akan melakukan tindakan yang tentunya akan merugikan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang dan tentunya akan menurunnya pendapatan daerah Kota Malang itu sendiri terutama dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan.

## **6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Bagian Pelayanan PBB-P2 Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Kualitas perpajakan menurut Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2005:153) adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib Pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai pada Wajib Pajak.

Dalam pengertian tentang kualitas pelayanan diatas dapat dilihat bahwa pengguna jasa atau di penelitian ini adalah Wajib Pajak yang mencari tingkat kepuasan wajib pajak tertinggi dengan membandingkan sikap pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan dalam keadaan sebenarnya.

Hal ini sangat sesuai dengan pendapat Lovelock dan Wirtz dalam Tjiptono (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman

yang didapatkan dan sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada tidaknya harapan sebelumnya merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Sehingga dari uraian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif terhadap kepuasan wajib pajak.

## **7. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Oleh Petugas Bagian Pelayanan PBB-P2 Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Susanto dalam (Sugeng Wahono,2012:80) sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

Sedangkan arti kepuasan sendiri menurut Lovelock dan Wirtz dalam Tjiptono (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap atau kemampuan pelayanan yang memberikan pengetahuan, kompetensi, kecepatan, dan penanganan keluhan yang memuaskan. Melihat jabaran dua uraian di atas maka, dapat disimpulkan bahwa apabila Wajib Pajak ingin mencapai tingkat kepuasan tertinggi, maka sosialisasi perpajakan harus ditingkatkan sebaik mungkin. Sehingga disini terjadi hubungan yang positif dari sosialisasi perpajakan dengan kepuasan Wajib Pajak.

## 8. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Oleh Petugas Bagian Pelayanan PBB-P2 Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan merupakan faktor kunci setiap individu dalam mencapai suatu kenikmatan. Kotler dalam Tjiptono (2008:24) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Di dalam mencari indikator kepuasan Wajib Pajak yang diapaparkan oleh Wibowo dalam Tjiptono (2011:12), adalah: a. Kesesuaian Harapan, b. Kemudahan dalam Memperoleh Produk atau Jasa, dan c. Kesiediaan Merekomendasikan.

Dalam pengertian kepuasan diatas mengandung sebuah pengertian bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang berasal dari dalam instansi atau organisasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh instansi atau organisasi yang merupakan penggambaran salah satu sumber yang ada di instansi atau lingkungan kerja. Dari indikator kepuasan yang telah dipaparkan diatas terdapat aspek yang merupakan aspek kualitas pelayanan, diantaranya adalah kesuaian harapan. Selain itu terdapat juga aspek yang merupakan aspek dari sosialisasi perpajakan, yaitu kemudahan dalam memperoleh produk dan kesediaan merekomendasikan.

Dari pernyataan-pernyataan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan dengan kepuasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa keberadaan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan secara individu berpengaruh secara positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

## 9. Model Konseptual dan Hipotesis

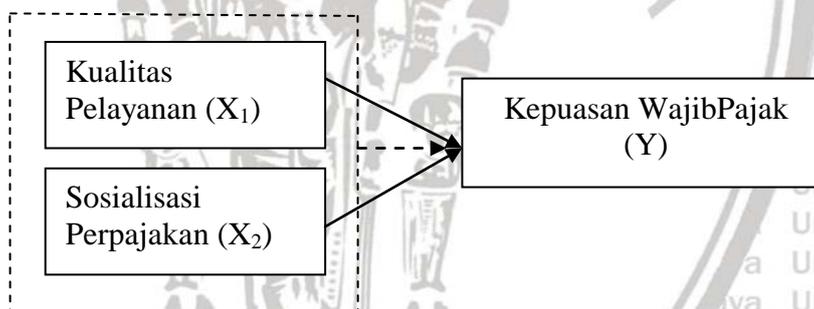
### a. Model Konseptual

Model konseptual adalah dasar pemikiran yang digunakan agar hasil penelitian dapat dimengerti dan dapat dipahami oleh orang lain atau pembaca.

Dari teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka dibuatlah kerangka berpikir sesuai dengan rumusan masalah, yang bertujuan untuk memepermudah menganalisis dengan model konseptual. Konsep yang digunakan di dalam penyusunan penelitian ini adalah konsep kualitas pelayanan, konsep sosialisasi perpajakan, dan konsep kepuasan Wajib Pajak.

Sehingga model konsep dapat dilihat pada

Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Konseptual

Sumber : Kajian Teoritis, 2017.

Keterangan:

→ : Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen

- - -> : Pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama

## b. Hipotesis

Arikunto (2013:110) mengatakan bahwa “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Setelah model konseptual dirumuskan, maka hipotesis yang ada di dalam penelitian ini dapat dijabarkan supaya masing-masing variabel diukur dan diamati. Berdasarkan model konsep diduga bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Konsep tersebut diturunkan dalam hubungan variabel-variabel (model hipotesis), sebagai berikut

1. H1 : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.
2. H2 : Terdapat pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.
3. H3 : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.
4. H0 : Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diangkat oleh penulis dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14). Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif (*explanatory research*) yaitu penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh variabel bebas (X), yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan sosialisasi perpajakan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih yaitu di Kota Malang dengan situs Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang (BP2D Kota Malang) dengan alamat di Perkantoran Terpadu Gedung B First Floor, Jl. Mayjend Sungkono, Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang, 65132. Pemilihan lokasi didasarkan karena Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang (BP2D Kota Malang) khusus menangani yang

berurusan dengan pajak daerah khususnya Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang.

## C. Variabel dan Pengukuran

### 1. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Darmawan, 2013:109). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan. Kualitas pelayanan menurut Kotler (2005:153) adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Sedangkan Sosialisasi Perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat menurut Susanto dalam (Sugeng Wahono, 2012:80).

b. Variabel Dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:39). Variabel terikat yang digunakan di penelitian ini adalah kepuasan Wajib Pajak.

## 2. Skala Pengukuran

Dalam penelitian jawaban responden diukur dengan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2012:134) skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial berdasarkan definisi operasional yang telah digunakan peneliti. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan umum dalam kuisisioner dan banyak digunakan untuk survei. Cara pengukuran skala *Likert* adalah menghadapkan responden sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk mengisi jawaban atas pertanyaan tersebut.

Kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup dimana pertanyaan sudah disediakan jawabannya. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala *Likert* dan modelnya adalah *five-point*.

Dengan menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap kejadian atau gejala sosial. Respon yang diberikan terdiri dari sangat tidak sesuai, tidak sesuai, tidak tahu, sesuai dan sangat sesuai. Sedangkan kriteria skor dalam skala *Likert* dijelaskan pada

Tabel 3.1

**Tabel 3.1 Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Tidak Tahu (TT)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono, 2012:133.

Berdasarkan jawaban-jawaban diatas, dapat dikembangkan sesuai kebutuhan berdasarkan substansi pertanyaan yang ditujukan kepada responden. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradiasi dari pertanyaan yang paling positif sampai yang paling negatif, pertanyaan positif mempunyai skor paling besar yaitu 5, sedangkan yang paling negatif mempunyai skor paling kecil yaitu 1. Adapun kisi-kisi dan nomor item skala penelitian yang digunakan pada masing-masing variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan digunakan untuk mengungkapkan seberapa besar variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan ini dikembangkan oleh Hesti (2013:30-33) sebagai indikator di penelitian ini. Nomor item disini menunjukkan urutan pertanyaan di setiap indikator yang berada di kuisisioner yang dapat dilihat pada lampiran 1. Adapun blueprint kualitas pelayanan adalah sebagai berikut

**Tabel 3.2 Blue Print Indikator Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	Deskriptor	Nomor Item	∑	Skala
1	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Bukti fisik berfokus pada barang atau jasa	1,2,3,4,5,6	6	



2	Keandalan ( <i>Reability</i> )	Keandalan adalah pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan	7,8,9,10,11,12	6	Skala Likert
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen atau Wajib Pajak menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap	13,14,15,16,17,18	6	
4	Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan	19,20,21,22,23,24	6	
5	Empati ( <i>Empathy</i> )	Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen	25,26,27,28,29	5	
Jumlah				29	

Sumber : Data diolah, 2017.

### b. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi Perpajakan digunakan untuk mengungkapkan seberapa besar variabel sosialisasi perpajakan dalam penelitian ini. Sosialisasi perpajakan ini dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak (2007) sebagai indikator di penelitian ini. Nomor item disini menunjukkan urutan pertanyaan di setiap indikator yang berada di kuisioner yang dapat dilihat pada lampiran 1. Adapun blueprint sosialisasi perpajakan adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.3 Blue Print Indikator Sosialisasi Perpajakan**

No	Indikator	Deskriptor	Nomor Item	$\Sigma$	Skala
1	Media Sosialisasi	Sumber informasi tentang pajak banyak bersumber dari media.	1,2	2	

2	Slogan	Slogan yang digunakan hendaknya tidak boleh menakut-nakuti atau bersifat intimidasi, tetapi lebih bersifat ajakan.	3,4	2
3	Cara Penyampaian	Penyampaian informasi perpajakan sebaiknya dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat. Misalnya melalui seminar, diskusi, dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi dapat diterima dengan baik.	5,6	2
4	Kualitas Sumber Informasi	Informasi tentang pajak dirasa masih kurang oleh masyarakat. Sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah <i>Call Center</i> , Penyuluhan, Internet, Petugas Pajak, Televisi, dan Iklan Bis.	7,8	2
5	Materi Sosialisasi	Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat masing-masing unit.	9,10	2
6	Kegiatan Penyuluhan	Dalam kegiatan penyuluhan yang diperlu diperhatikan adalah metode diksusi, penyuluh harus menguasai materi, materi yang dipresentasikan adalah cara pengisian persyaratan, dan media yang digunakan adalah proyektor.	11,12	2
Jumlah				12

Skala Likert

Sumber : Data diolah, 2017.

### c. Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan digunakan untuk mengungkapkan seberapa besar variabel kepuasan

Wajib Pajak dalam penelitian ini. Kepuasan ini dikembangkan oleh wibowo dalam Tjiptono (2011:12) sebagai indikator. Nomor item di tabel blue print dibawah



menunjukkan urutan pertanyaan di setiap indikator yang berada di kuisioner yang dapat dilihat pada lampiran 1. Adapun blueprint kepuasan adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.4 Blue Print Indikator Kepuasan Wajib Pajak**

No	Indikator	Deskriptor	Nomor Item	$\Sigma$	Skala	
1	Kesesuaian Harapan	Merupakan kesesuaian kinerja fiskus yang diharapkan dengan apa yang dirasakan	1,2,3,4,5,6	6	Skala Likert	
2	Kemudahan dalam Memperoleh Produk atau Jasa	Merupakan produk atau jasa yang ditawarkan dekat dengan pengguna jasa	27,8,9,10,11,12	6		
3	Kesediaan Merekomendasikan	Kesediaan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakannya kepada orang lain	13,14,15,16,17,18	6		
Jumlah					18	

Sumber : Data diolah, 2017.

#### D. Populasi dan Sampel

Dijelaskan berdasarkan sampel di penelitian ini.

##### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:119) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak orang pribadi maupun badan yang akan mengurus dan/atau membayar Pajak Bumi dan

Bangunan Perdesaan-Perkotaan (PBB-P2) yang terdaftar maupun yang akan akan mendaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2012:81). Teknik yang digunakan pengambilan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2011:94-95).

Dalam *Non Probability* sampling terdapat *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti sesuai tujuan penelitian (Widayat dan Amirullah, 2002:54) Dalam penelitian ini artinya Wajib

Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak

Daerah Kota Malang yang sesuai dengan kriteria penelitian dan bersedia dijadikan responden sampel dengan cara peneliti memberikan pertanyaan terlebih

dahulu kepada Wajib Pajak apakah akan melakukan pengurusan produk PBB dan apakah Wajib Pajak tersebut sudah membayar PBB, dan Wajib Pajak yang dinilai cocok oleh peneliti, kemudian dijadikan sampel. Menentukan jumlah sampel dalam penelitian dapat menggunakan teori yang dikembangkan Machin dan Chambell (1987), dengan rumus sebagai berikut :

$$Up = \frac{1}{2} \ln \left[ \frac{1 + Ip}{1 - p} \right] + \frac{p}{2(n - 1)}$$

$$n = \frac{(Z_1 - \alpha + Z_1 - \beta)^2}{(Up)^2} + 3$$

$$U'p = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+Ip}{1-p} \right)$$

**Keterangan**

$ln$  = Log-e (natural logarithm)

$Up$  = *Satandadised normal random variabel corresponding to particular value of correlation coefisiont p*

$U'p$  = *initial estimate of up*

$Z_{1-\alpha}$  = Harga yang diperoleh dari tabel distribusi normal buku dengan alpha yang ditentukan

$Z_{1-\beta}$  = Harga yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan beta yang ditentukan

$P$  = Koefisen korelasi terkecil yang diharapkan dapat dideteksi secara signifikan

$n$  = Ukuran sampel

$$U'p = \frac{1}{2} \ln \left[ \frac{1 + 0,32}{1 - 0,32} \right] = 0,331647108$$

$$n = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{(0,331647108)^2} + 3 = 98,41003081$$

$$n = 98$$



Dalam perhitungan diatas menunjukkan jumlah responden minimal dalam penelitian ini adalah sejumlah 98 responden, namun di penelitian ini, peneliti menggunakan sampel 100 responden. Hal ini diperbolehkan karena jumlah responden lebih banyak dari jumlah sampel seharusnya.

### E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dijelaskan mengenai sumber data dan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti.

#### 1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Sugiyono (2012:187) menyebutkan bahwa:

*“Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”*.

Sumber data primer diperoleh dari hasil observasi lapangan terhadap Wajib Pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

#### 2. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Metode pengumpulan data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian, peneliti menggunakan metode yang dilakukan yaitu:

### Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2012:199). Kuisisioner akan disebarkan kepada Wajib Pajak orang pribadi dan badan yaitu pembayar PBB-P2 dan pengurus produk PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

#### b. Instrumen penelitian

Menurut Sugiyono (2012:102) Instrumen penelitian adalah suatu alat untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang dilakukan dalam penelitian yaitu:

#### Pedoman kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis berdasarkan pengelompokan variabel penelitian, indikator penelitian dan item pertanyaan. Daftar pertanyaan dalam kuisisioner ini ditujukan kepada responden yang bersangkutan yaitu Wajib Pajak orang pribadi yaitu pembayar PBB-P2 dan pengurus produk PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

## F. Uji Instrumen Penelitian

Dijelaskan Uji Validitas dan Uji Reabilitas dalam uji instrumen penelitian.

### 1. Uji Validitas

Validitas menurut Arikunto (2010:168) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang dikatakan tepat. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan dari setiap item telah mengungkapkan secara pasti mengungkapkan apa yang sedang diteliti. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat keakuratan instrument pengukur yang digunakan dalam variabel penelitian dengan bantuan program komputer *SPSS 17.0 for windows*. Item dikatakan valid apabila  $r_{xy} > r_{tabel}$  sehingga menghasilkan Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh *Pearson* dengan dengan taraf signifikansi 5% dan  $r_{tabel}$  sebesar 0,361. Dari 29 item skala kualitas pelayanan menghasilkan 27 item pernyataan valid dan 2 item pernyataan tidak valid, dari 12 item pernyataan skala sosialisasi perpajakan menghasilkan 12 item pernyataan valid, dan dari 18 item pernyataan skala kepuasan Wajib Pajak menghasilkan 18 item pernyataan valid. Dengan rincian sebagai berikut:

#### a) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uji validitas skala yang telah dilakukan terdapat pernyataan 27 pernyataan valid dari 29 item pernyataan dan 2 pernyataan tidak valid. Adapun

rincian pernyataan skala kinerja yang valid dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini.

**Tabel 3.5 Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan**

No. Item	Rxy	Keterangan	No. Item	Rxy	Keterangan
1	.043	Tidak Valid	16	.536	Valid
2	.355	Valid	17	.231	Valid
3	.228	Valid	18	.483	Valid
4	.260	Valid	19	.354	Valid
5	.380	Valid	20	.330	Valid
6	.093	Tidak Valid	21	.300	Valid
7	.311	Valid	22	.324	Valid
8	.426	Valid	23	.367	Valid
9	.447	Valid	24	.516	Valid
10	.387	Valid	25	.233	Valid
11	.406	Valid	26	.293	Valid
12	.332	Valid	27	.447	Valid
13	.412	Valid	28	.442	Valid
14	.262	Valid	29	.297	Valid
15	.334	Valid			

Sumber : Data Diolah SPSS 17.0, 2017.

b) Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan hasil uji validitas skala sosialisasi perpajakan yang telah dilakukan terdapat 12 pernyataan valid. Adapun rincian pernyataan sosialisasi perpajakan yang valid pada tabel 3.6 berikut ini.

**Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan**

No. Item	Rxy	Keterangan	No. Item	Rxy	Keterangan
1	.483	Valid	7	.629	Valid
2	.573	Valid	8	.535	Valid
3	.566	Valid	9	.489	Valid
4	.619	Valid	10	.429	Valid
5	.671	Valid	11	.433	Valid
6	.269	Valid	12	.542	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 17.0, 2017.

c) Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan uji coba skala kepuasan Wajib Pajak yang telah dilakukan terdapat 18 pernyataan valid. Adapun rincian pernyataan skala kepuasan Wajib Pajak yang valid dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut ini.

**Tabel 3.7 Hasil Validitas Kepuasan Wajib Pajak**

No. Item	Rxy	Keterangan	No. Item	Rxy	Keterangan
1	.263	Valid	10	.415	Valid
2	.381	Valid	11	.531	Valid
3	.459	Valid	12	.453	Valid
4	.344	Valid	13	.366	Valid
5	.458	Valid	14	.559	Valid
6	.404	Valid	15	.684	Valid
7	.431	Valid	16	.363	Valid
8	.491	Valid	17	.325	Valid
9	.352	Valid	18	.433	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 17.0, 2017.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah uji dengan menguji skor antar item dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga apabila angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis, berarti item tersebut dikatakan *reliable*. Keandalan (*Reliability*) adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bisa bebas kesalahan-*error free* dan arena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen (Sekaran, 2006:40). Untuk mengukur konsistensi instrumen, maka dilakukan pengujian menggunakan teknik statistik *Cronbach Alpha* terhadap skor jawaban responden yang dihasilkan penggunaan instrument kuisisioner dimana tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Jika koefisien reliabilitas perhitungan menunjukkan angka  $\geq 0,6$ , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang bersangkutan dinyatakan reliabel (Arikunto, 2010:160-161). Untuk



menentukan tinggi rendahnya reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan kategori (Sugiyono, 2014:192), sebagai berikut:

**Tabel 3.8 Kategori Reliabilitas**

Koefisien Reliabilitas	Kategori
$0,9 < r_{xy} \leq 1$	Sangat Tinggi
$0,7 < r_{xy} \leq 0,9$	Tinggi
$0,4 < r_{xy} \leq 0,7$	Cukup
$0,2 < r_{xy} \leq 0,4$	Rendah
$0,00 < r_{xy} \leq 0,2$	Sangat Rendah

Adapun berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap tiga skala penelitian, maka diperoleh hasil berikut ini.

**Tabel 3.9 Hasil Reliabilitas Skala Penelitian**

Skala Penelian	Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan	.746	Tinggi
Sosialisasi Perpajakan	.737	Tinggi
Kepuasan Wajib Pajak	.730	Tinggi

Sumber : Data Diolah SPSS 17.0, 2017.

Berdasarkan hasil dari perhitungan bahwa skala kualitas pelayanan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,746. Skala sosialisasi perpajakan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,737. Sedangkan skala kepuasan Wajib Pajak memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,730. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketiga instrument tersebut reliabel.

## G. Metode Analisis Data

Dijelaskan uji analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis

### 1. Uji Analisis Deskriptif

Uji analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memaparkan data kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Pada analisis ini digunakan metode pengkategorian berdasarkan nilai skor T yaitu tinggi dan rendah. Skor T merupakan salah satu cara dalam skala rating yang digunakan untuk mengubah skor individual menjadi skor standar. Mengubah skor X menjadi skor T menyebabkan skor tersebut mengikuti suatu distribusi skor yang mempunyai mean sebesar  $T = 50$  dan deviasi standar  $S_t = 10$  (Azwar, 2011). Kategori tinggi apabila  $T > 50$ , dan rendah apabila skor  $T < 50$ . Berikut rumus untuk mencari skor T.

$$T = 50 + 10 (x - M / s)$$

Keterangan:

X : Skor subjek dari tabulasi kuisisioner berdasarkan skala likert

M : Mean skor kelompok

S : Deviasi Standar skor kelompok.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis memenuhi kriteria BLUE (*Best, Linier, Unbiased Estimator*). Dalam pengujian ini dengan menggunakan metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Squares*), dibutuhkan sifat tidak bisa linier terbalik BLUE dari enaksir (Gujarati, 2006:65).

Uji asumsi klasik juga untuk mengetahui apakah model regresi berganda telah bersifat BLUE artinya koefisien regresi pada persamaan yang dibuat tidak terjadi penyimpangan yang berarti. Untuk mendapatkan BLUE, maka dilakukan pengujian asumsi klasik menggunakan bantuan SPSS. Dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan semua pengujian, namun peneliti hanya menggunakan empat pengujian yaitu : Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terikat (Kepuasan Wajib Pajak), variabel bebas (kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan), atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2009:110). Normalitas data dapat diketahui dengan pengujian *Kolmogorov*

*Smirnov* terhadap setiap variabel yang dalam menentukan keputusan yang digunakan dimana tarif kesalahannya adalah taraf kesalahan 5% ( $\alpha=5\%$ ).

Rumus *Kolmogorov Smirnov* adalah sebagai berikut:

$$K_D = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 \times n_2}}$$

Keterangan :

$K_D$  : Harga *Kolmogorov Smirnov* yang dicari

$n_1$  : Jumlah data yang diobservasi/diperoleh

$n_2$  : Jumlah data yang diharapkan

Hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan  $\alpha=5\%$  yaitu 0,05. Apabila dari perhitungan nilai *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0,05 maka data tersebut terdistribusi dengan normal

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan *Tolerance Factor* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance Value*  $\geq 0,1$  atau sama

dengan nilai  $VIF \leq 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independennya (Ghozali, 2011:106).

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Haryadi (2011:138) heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi. Jika varians dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastitas dalam model atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### d. Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2009:275), analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan fluktuatifnya variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua/lebih variabel bebas dengan variabel terikat, baik secara bersama-sama maupun parsial. Secara umum bentuk persamaan regresi yang diperoleh dengan menggunakan regresi linier berganda (Sugiyono, 2009:277) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (Kepuasan Wajib Pajak)

a : Bilangan konstanta

$b_1, b_2$  : Regresi masing-masing variabel bebas

$X_1$  : Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

$X_2$  : Variabel bebas (Sosialisasi Perpajakan)

$e$  : Variabel Pengganggu (Error)

Untuk melakukan perhitungan regresi linier berganda diperlukan bantuan program SPSS *for windows*. Pengujian hipotesis akan diuji pada analisis uji F dan uji t yang dihasilkan dari model regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS *for windows*.

e. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi berganda dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap (Y), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan dalam model. Model dianggap baik apabila koefisien, determinasi sama dengan satu atau mendekati satu (Gujarati, 2001:46).

Semakin tinggi nilai  $R^2$  semakin baik hasil regresinya.

## H. Uji Hipotesis

Dijelaskan dalam uji hipotesis, peneliti menggunakan dua pengujian, antara lain :

Uji Simultan (Uji F) dan Uji Parsial (Uji t)

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan

yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Tujuan daripada penelitian ini adalah mengidentifikasi variabel Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan secara signifikan berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi  $F < 0,05$  artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Apabila nilai signifikansi  $F > 0,05$  artinya variabel bebas secara signifikan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui menguji secara parsial masing-masing variabel penelitian. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini mengidentifikasi variabel Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi 5%, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Apabila tingkat signifikansi  $t > 0,05$  artinya variabel bebas secara tidak berpengaruh secara signifikan pada variabel terikat.
2. Apabila tingkat signifikansi  $t < 0,05$  artinya variabel bebas secara signifikan berpengaruh pada variabel terikat.

**BAB IV****HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian****1. Sejarah singkat Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang**

Pada awalnya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, disebut Dinas Pendapatan Kotapraja Malang yang terbentuk pada Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 4/U Tanggal 1 Januari 1970. Untuk menunjang pelaksanaan tugas dan menyesuaikan kebutuhan akibat meningkatnya jenis pekerjaan dan volume pekerjaan, maka berdasarkan Keputusan Walikota Malang Nomor 4/U Tahun 1970 tentang Struktur Organisasi Dinas Pendapatan, maka penyebutannya berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Tingkat II Kota Malang. Dalam perkembangan selanjutnya Dinas Pendapatan mengalami beberapa perubahan yang mendasar yang didukung dengan Peraturan perundangan antara lain :

1. Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Malang Nomor 18 Tahun 1989 tentang susunan organisasi Dispenda Malang
2. Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Malang Nomor 9 Tahun 1996 dan dikukuhkan dengan Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 546 Tahun 1996. (Perubahan Dipenda Kotamadya Daerah Tingkat II Malang ditingkatkan klasifikasinya menjadi tipe A).

Memasuki masa Otonomi Daerah yang terhitung sejak tanggal 1 Januari 2001

Pemerintah Kota Malang telah mengantisipasi suatu kelembagaan yang menangani



Penerimaan Daerah dengan membentuk Dinas Pendapatan Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2000 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok dan struktur organisasi dinas sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah dan tugas pokok dan fungsinya dijabarkan dalam Keputusan Walikota Malang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Uraian, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Kota Malang.

Dengan diterbitkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang No 32 Tahun 2004, maka terdapat penyesuaian struktur organisasi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang serta Peraturan Walikota Malang Nomor 58 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Dengan diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang didalamnya terdapat amanah pelimpahan kewenangan Pajak Bumi dan Bangunan kepada daerah maka Pemerintah Kota Malang menindaklanjuti dengan menyusun Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.

Perubahan tersebut menuntut adanya penyesuaian struktur organisasi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang dituangkan dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang serta Peraturan Walikota Malang No 54 Tahun

2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Malang berubah nama menjadi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang per-awal tahun 2017.

## **2. Lokasi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang**

Lokasi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang :

Alamat : Perkantoran Terpadu Gedung B Lt.1 Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kedungkandang Malang.

Telepon : (0341) 751532.

Website : <http://bppd.malangkota.go.id/>.

Email : [bppd@malangkota.go.id](mailto:bppd@malangkota.go.id).

## **3. Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

a. Visi :

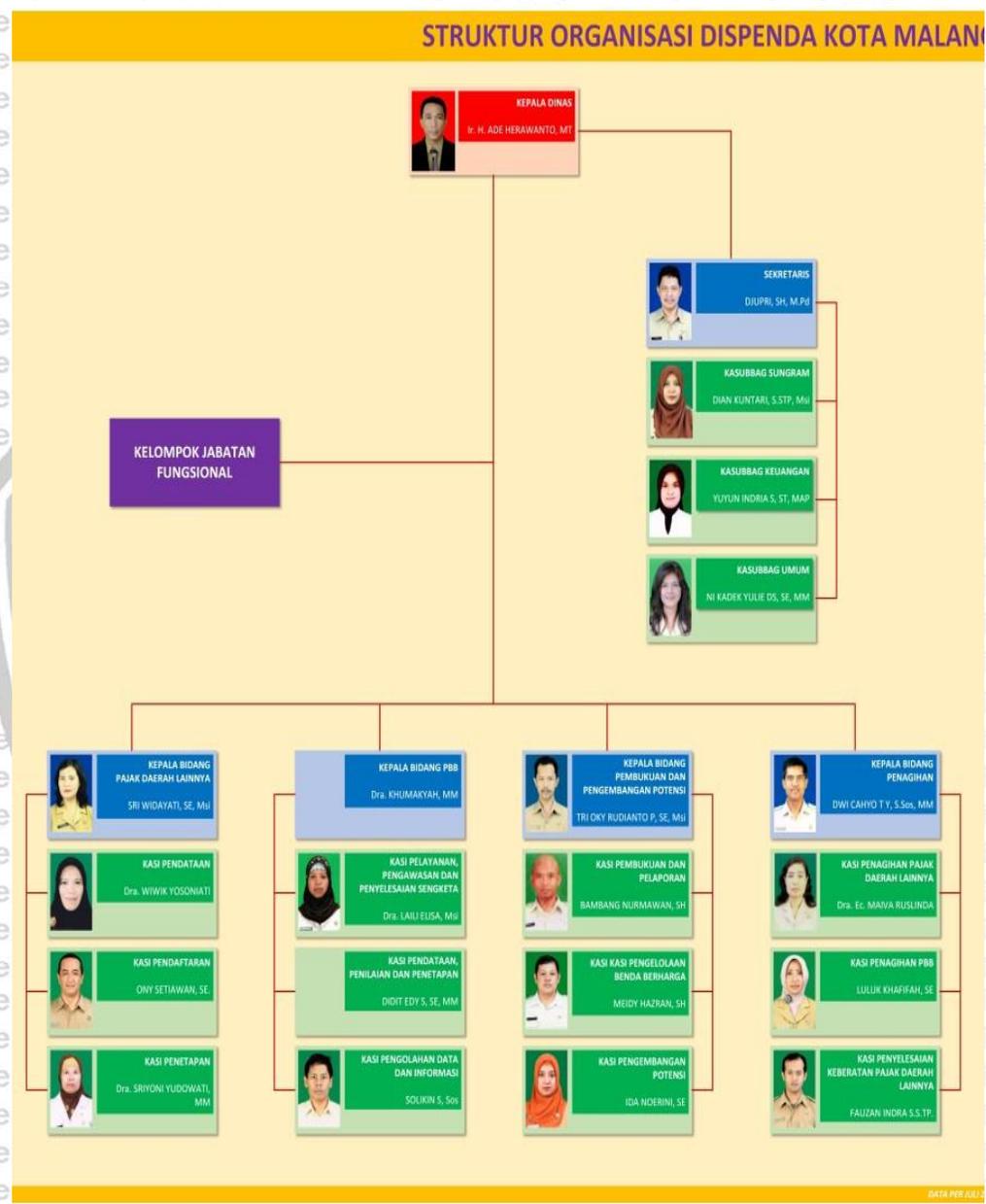
“Menciptakan kinerja yang optimal pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang agar memberikan pelayanan yang baik kepada para Wajib Pajak sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan Pendapatan Daerah”

b. Misi :

“Meningkatkan Pendapatan Daerah melalui Intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah”.

## **4. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

Di dalam suatu instansi pasti ada yang namanya struktur organisasi, seperti di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Struktur organisasi yang ada di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, dapat dijelaskan pada bagan pada gambar 4.1



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

Sumber : Sub. Bagian Tata Usaha Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017.



## 5. Wilayah Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memiliki wilayah kerja yang terdiri dari 5 (Lima) kecamatan dengan 58 (Lima Puluh Delapan) kelurahan dan masing-masing kecamatan dibantu oleh kantor Unit Pelayanan Pajak (UPT), rinciannya sebagai berikut :

a. Kecamatan Sukun terdiri atas 12 kelurahan dan 1 unit Kantor UPT Kecamatan

Sukun, yaitu : Kelurahan Pisang Candi, Kelurahan Bandulan, Kelurahan Karang Besuki, Kelurahan Sukun, Kelurahan Mulyorejo, Kelurahan Bakalan, Kelurahan Bandung Rejosari, Kelurahan Cipto Mulyo, Kelurahan Gadang, dan Kelurahan Kebonsari.

b. Kecamatan Klojen terdiri atas 11 kelurahan dan 1 unit Kantor UPT Kecamatan

Klojen, yaitu : Kelurahan Rampalcelaket, Kelurahan Samaan, Kelurahan Klojen, Kelurahan Dalem, Kelurahan Kauman, Kelurahan Kasin, Kelurahan Sukoharjo, Kelurahan Kidul Dalem, Kelurahan Bareng, Kelurahan Gading, Kelurahan Penanggungan, dan Kelurahan Oro-oro Dowo.

c. Kecamatan Blimbing terdiri atas 11 kelurahan dan 1 unit Kantor UPT

Kecamatan Blimbing, yaitu : Kelurahan Balearjosari, Kelurahan Arjosari, Kelurahan Polowijen, Kelurahan Purwodadi, Kelurahan Blimbing, Kelurahan Bunulrejo, Kelurahan Purwantoro, Kelurahan Polehan, Kelurahan Jodipan, dan Kelurahan Pandanwangi.

d. Kecamatan Kedungkandang terdiri atas 12 kelurahan dan 1 unit Kantor UPT

Kecamatan Kedungkandang, yaitu : Kelurahan Buring, Kelurahan Bumiayu, Kelurahan Mergosono, Kelurahan Kotalama, Kelurahan Lesanpuro, Kelurahan

Arjowinangun, Kelurahan Cemoro Kandang, Kelurahan Madyopuro, Kelurahan Sawojajar, Kelurahan Kedungkandang, Kelurahan Tlogowaru, dan Kelurahan Wonokoyo.

- e. Kecamatan Lowokwaru terdiri atas 12 kelurahan dan 1 unit Kantor UPT Kecamatan Lowokwaru, yaitu : Kelurahan Jatimulyo, Kelurahan Lowokwaru, Kelurahan Tulusrejo, Kelurahan Mojolangu, Kelurahan Tunjungsekar, Kelurahan Tasikmadu, Kelurahan Merjosari, Kelurahan Tlogomas, Kelurahan Ketawanggede, Kelurahan Dinoyo, Kelurahan Tunggul Wulung, dan Kelurahan Sumpalsari.

## **6. Layanan Unggulan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memiliki beberapa layanan unggulan, antara lain:

- a. UPT pelayanan pajak daerah di 5 kecamatan di Kota Malang.
- b. Layanan di Mall setiap tanggal 15 per bulan.
- c. Layanan pembayaran PBB di setiap kelurahan.
- d. Pembayaran pajak melalui *E-tax* untuk Pajak Hotel dan Pajak Restoran.

## **B. Hasil Analisa Data**

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif yang diperoleh dari penelitian ini meliputi analisis deskriptif kualitas pelayanan, analisis deskriptif dari sosialisasi perpajakan, dan analisis deskriptif kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Kualitas Pelayanan yang diberikan petugas

pelayanan PBB-P2 kepada Wajib Pajak diklasifikasikan menjadi dua tingkatan, yaitu tinggi dan rendah yang diperoleh dari 29 pernyataan skala kualitas pelayanan. Sosialisasi Perpajakan diklasifikasikan menjadi dua tingkatan, yaitu tinggi dan rendah yang diperoleh 12 pernyataan. Sedangkan Kepuasan Wajib Pajak diklasifikasikan menjadi dua tingkatan, yaitu tinggi dan rendah yang diperoleh dari 18 pernyataan.

**a) Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Petugas Pelayanan PBB Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

Analisis deskriptif terhadap data kualitas pelayanan didapatkan dengan melihat skor T. Rincian hasil klasifikasi terhadap skor kualitas pelayanan subjek penelitian.

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif, dinyatakan bahwa kualitas pelayanan oleh petugas pelayanan PBB-P2 terhadap Wajib Pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang secara umum dalam klasifikasi yang hampir berimbang antara tinggi dan rendah. Hal ini dapat disimpulkan dari 100 subjek penelitian terdapat 56 Wajib Pajak menilai bahwa kualitas pelayanan petugas pelayanan PBB-P2 di BP2D Kota Malang memiliki tingkat kualitas pelayanan tinggi dan 44

Wajib Pajak menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan PBB-P2 memiliki tingkat kualitas pelayanan rendah. Sehingga persentasenya menjadi 56% Tinggi dan 44% Rendah. Lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran

**b) Analisis Deskriptif Sosialisasi Perpajakan Petugas Pelayanan PBB BP2D Kota Malang**

Analisis deskriptif terhadap data sosialisasi perpajakan didapatkan dengan melihat skor T. Adapun hasil klasifikasi terhadap skor sosialisasi perpajakan subjek penelitian.

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif, dinyatakan bahwa sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan PBB-P2 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang untuk Wajib Pajak secara umum dalam klasifikasi hampir berimbang antara tinggi dan rendah. Hal ini disimpulkan dari 100 subjek penelitian terdapat 51 Wajib Pajak yang menilai sosialisasi perpajakan dari petugas pelayanan PBB BP2D Kota Malang dengan kategori tinggi dan 49 Wajib Pajak menilai sosialisasi perpajakan dari petugas pelayanan PBB BP2D Kota Malang dengan kategori rendah. Dan persentase dari klafisikasi diatas adalah 51% Tinggi dan 49% Rendah dari 100 responden di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 6.

### c) Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak PBB

Analisis deskriptif terhadap data kepuasan wajib pajak didapatkan dengan melihat skor T. Secara ringkas hasil klasifikasi terhadap skor kepuasan Wajib Pajak subjek penelitian.

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif, dinyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak pengurus dan/ atau pembayar PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memiliki tingkat klasifikasi hampir berimbang antara tinggi dan rendah. Hal ini disimpulkan dari 100 subjek penelitian terdapat 51 Wajib Pajak yang memiliki tingkat kepuasan tinggi dan 49 Wajib Pajak yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Dan persentase dari klasifikasi diatas adalah 51% Tinggi dan

49% Rendah dari 100 orang responden. Lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran

6.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan software SPSS versi 17, maka dihasilkan data sebagai berikut.

### a) Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk melihat apakah sebaran data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*. Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* Sebaran Data**

Variabel	K-S Z	Sig	Keterangan	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	1,174	0,127	Sig > 0,05	Normal
Sosialisasi Perpajakan	1,076	0,198	Sig > 0,05	Normal
Kepuasan Wajib Pajak	1,183	0,122	Sig > 0,05	Normal

Sumber : Data diolah peneliti, 2017.

Dari tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test*, diperoleh hasil nilai K-S Z untuk sebaran data kualitas pelayanan adalah sebesar 1,174 (signifikansi =  $0,127 > 0,05$ ), hasil ini menunjukkan sebaran data kualitas pelayanan petugas

pelayanan PBB-P2 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang berdistribusi normal. Nilai K-S Z untuk sebaran data sosialisasi perpajakan petugas pelayanan PBB-P2 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sebesar 1,076 (signifikansi =  $0,198 > 0,05$ ), hasil ini menunjukkan bahwa sebaran data sosialisasi perpajakan berdistribusi normal. Sedangkan Nilai K-S Z untuk sebaran data kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 1,183 (signifikansi =  $0,122 > 0,05$ ), hasil ini menunjukkan bahwa sebaran data kepuasan Wajib Pajak berdistribusi normal.

#### b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui korelasi antara kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan dilakukan dengan memperhatikan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Adapun hasil uji Multikolonieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolonieritas**

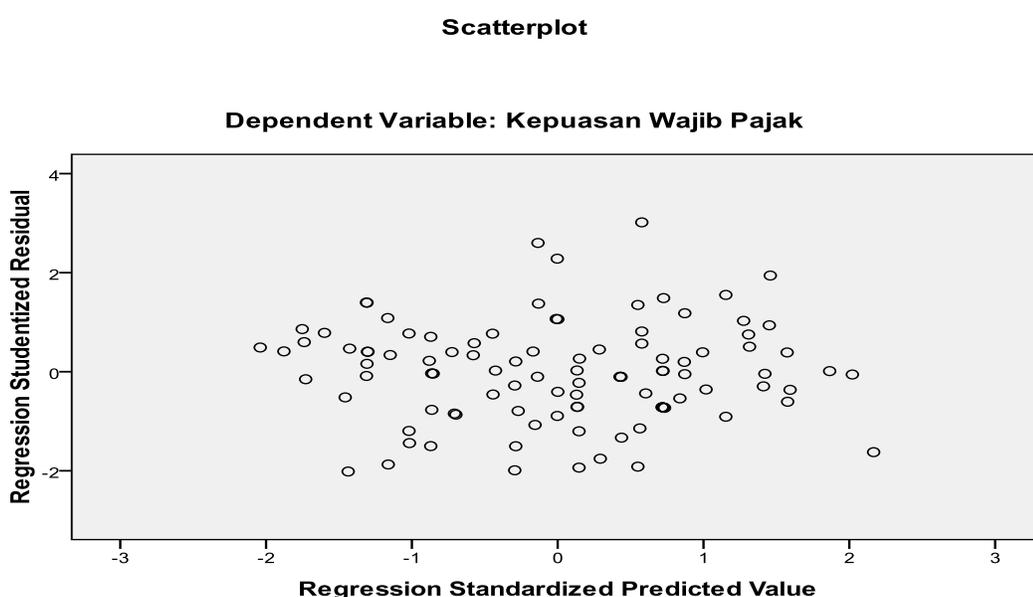
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,999	1,001	VIF < 10	Tdk terjadi Multikolonieritas
Sosialisasi Perpajakan	0,999	1,001	VIF < 10	Tdk terjadi Multikolonieritas

Sumber : Data diolah peneliti, 2017.

Dari tabel 4.2 diatas dapat dilihat berdasarkan uji multikolonieritas dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), diperoleh nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan 1,001 ( $VIF < 10$ ) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terbebas dari problem multikolonieritas. Sedangkan nilai VIF untuk variabel sosialisasi perpajakan sebesar 1,001 ( $VIF < 10$ ) yang menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan terbebas dari problem multikolonieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual pada data penelitian dilakukan dengan melihat pola-pola pada scatterplots regresi. Adapun hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut.



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah SPSS 17.0, 2017.

Dari gambar 4.2 diatas dapat dilihat berdasarkan uji heteroskedastisitas terhadap data variabel kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan kepuasan Wajib Pajak dengan melihat pola-pola pada *scatterplots* regresi bahwa titik-titik membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka

0 pada sumbu Y. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

#### d) Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini Analisis Regresi Berganda dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pelaksanaan proses analisis dilakukan dengan bantuan *software SPSS 17.0 for Windows*. Adapun rangkuman hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut.

**Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Berganda**

Pengaruh variabel	Beta	T	Sig	F	R Square	Sig. F Change
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak	0,306	3,281	0,001	9,103	0,158	0,000
Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak	0,246	2,637	0,010			

Sumber : Data diolah peneliti, 2017.

#### e) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Besarnya koefisien determinasi dari pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepuasan Wajib Pajak pengurus dan/ atau pembayar PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dapat diketahui dengan melihat nilai *R square*, yaitu sebesar 0,158 yang dibulatkan menjadi 0,16. Hal ini berarti bahwa 16% variasi kepuasan Wajib Pajak yang dijelaskan oleh variasi variabel independen kualitas pelayanan dan

sosialisasi perpajakan. Sedangkan 84% sisanya dijelaskan dari variabel lainnya diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Adapun hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji t, dan uji F untuk menguji hipotesis yang telah dipaparkan oleh peneliti pada Bab II. Hipotesis yang telah dipaparkan perlu diuji kebenarannya secara statistik melalui beberapa tahapan sebagai berikut.

#### a) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh yang kuat secara individu terhadap variabel terikat yaitu kepuasan Wajib Pajak. Variabel bebas dikatakan memiliki pengaruh yang kuat jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikan  $< \alpha = 0,05$ .

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Hipotesis Minor ( $H_1$ ) digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Hipotesis Minor ( $H_2$ ) digunakan untuk mengetahui pengaruh apakah terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Uji hipotesis minor ( $H_2$ ) dari penelitian ini adalah sebagai berikut

#### a. Hipotesis Minor ( $H_1$ ).

Uji hipotesis minor ( $H_1$ ) dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

H<sub>1</sub>: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil dari pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.4. sebagai berikut.

**Tabel 4.4 Hasil Uji t Minor (H<sub>1</sub>)**

Variabel	Beta	t <sub>hitung</sub>	Sig. T	t <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,306	3,281	0,001	1,984	H <sub>1</sub> Diterima

Sumber : Data diolah peneliti, 2017.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat perolehan nilai t<sub>hitung</sub> kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 3,281 dengan signifikansi 0,001.

Sedangkan t<sub>tabel</sub>nya sebesar 1,984 dengan signifikansi 0,05. Adapun perbandingan

t<sub>hitung</sub> dan t<sub>tabel</sub> yaitu 3,281 > 1,984 menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Selain itu, besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan Wajib Pajak dapat dilihat dari nilai beta sebesar 0,306.

**b. Hipotesis Minor (H<sub>2</sub>)**

Uji hipotesis minor (H<sub>2</sub>) dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

H<sub>2</sub>: Ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil dari pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut.

**Tabel 4.5 Hasil Uji t Minor (H<sub>2</sub>)**

Variabel	Beta	t <sub>hitung</sub>	Sig. T	t <sub>tabel</sub>	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan	0,246	2,637	0,010	1,984	H <sub>2</sub> Diterima

Sumber : Data diolah peneliti, 2017.



Pengujian hipotesis minor ( $H_2$ ) dapat dilihat pada tabel 4.5 dilihat perolehan nilai  $t_{hitung}$  sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 2,637 dengan signifikansi 0,010. Sedangkan  $t_{tabel}$ nya sebesar 1,984 dengan signifikansi 0,05. Adapun perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yaitu  $2,637 > 1,984$  menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak dilihat dari (nilai beta) sebesar 0,246 yang berarti sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak, yaitu jika sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak pengurus dan/atau pembayar PBB-P2 dan sebaliknya jika sosialisasi perpajakan jarang dilakukan atau tidak pernah dilakukan oleh petugas pelayanan PBB-P2 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang maka akan menurunkan kepuasan Wajib Pajak.

#### b) Uji F

Uji F atau uji hipotesis mayor ( $H_3$ ) digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan Wajib Pajak. Variabel bebas dikatakan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau signifikansi  $< \alpha = 0,05$ . Adapun hipotesis mayor ( $H_3$ ) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

H3 : Ada pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Berikut pengujian model regresi secara parsial pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6 Hasil Uji F Mayor (H<sub>3</sub>)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308.239	2	154.120	9.103	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1642.201	97	16.930		
	Total	1950.440	99			

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS 17.0, 2017.

Untuk menguji hipotesis pertama maka perlu dikatehui  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ . Adapun nilai  $F_{hitung}$  sebesar 9,103 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 dengan signifikasi sebesar 0,05 yang dilihat dari F tabel. Berdasarkan perbandingan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  yaitu  $9,103 > 3,09$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pengurus dan/ atau pembayar PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

**C. Pembahasan Hasil Penelitian**

**1. Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tentang kualitas pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya dapat dikatakan bahwa 56 orang responden memberikan



tingkat kepuasan tinggi, sementara 44 orang responden memberikan tingkat kepuasan rendah. Tingkat kualitas pelayanan petugas pelayanan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menjadi sebuah gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik.

## **2. Sosialisasi Perpajakan**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tentang sosialisasi perpajakan yang telah dilakukan sebelumnya dapat dikatakan bahwa 51 orang responden memberikan tingkat kepuasan tinggi, sementara 49 orang responden memberikan tingkat kepuasan rendah. Tingkat sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menjadi sebuah gambaran bahwa sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik.

## **3. Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tentang kepuasan Wajib Pajak yang telah dilakukan sebelumnya dapat dikatakan bahwa 51 orang responden memberikan tingkat kepuasan tinggi, sementara 49 orang responden memberikan tingkat kepuasan rendah. Tingkat kepuasan Wajib Pajak menjadi sebuah gambaran bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pelayanan PBB-P2 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang kepada Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari hasil persentase menunjukkan dari 100 orang responden 51% tingkat kepuasan tinggi dan 49% tingkat kepuasan rendah.

## **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja anggota kepuasan Wajib Pajak pengurus dan/atau pembayar PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Berdasarkan hasil analisis regresi secara individu, variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berarti apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan PBB-P2 semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan  $t$  sebesar 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2015) yang menunjukkan sebuah hasil dimana terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang semakin mendukung dan prima sangat berperan dalam menciptakan kepuasan yang tinggi kepada Wajib Pajak. Kualitas pelayanan yang perpajakan yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elltian dan Lina Anatan (2007:47) adalah pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib Pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan memadai, dengan sikap menghargai para Wajib Pajak. Hal ini sangat sesuai dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2011:292) kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya (cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan pernyataan dari para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan oleh petugas pelayanan PBB-P2 terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Wajib Pajak, yang dapat dilihat dari nilai beta sebesar  $0,306 \times 100\%$  yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 30,6% terhadap kepuasan Wajib Pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

### **5. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengurus dan/ atau pembayar PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.. Berdasarkan hasil analisis regresi secara individu variabel sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Ini dibuktikan dengan nilai signifikan t sebesar 0,010 ( $0,010 < 0,05$ ). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gede (2015) pada Wajib Pajak pembayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini mengidentifikasi bahwa apabila sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pelayanan PBB-P2 tinggi maka kepuasan Wajib Pajak cenderung lebih tinggi, sebaliknya apabila sosialisasi perpajakan rendah maka kepuasan Wajib Pajak akan cenderung menurun.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Instansi Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun

tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat menurut Susanto dalam (Sugeng Wahono,2012:80). Meningkatkan kesadaran dan kepuasan Wajib Pajak dilakukan dengan Sosialisasi Perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara Sosialisasi. Kegiatan Sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan melalui media-media yang diketahui masyarakat. Peran aktif pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat akan keberadaan pajak melalui penyuluhan dan sosialisasi secara intensif, agar kesadaran pajak masyarakat meningkat dan tentunya meningkatkan kepuasan bagi masyarakat Lovelock dan Wirtz dalam Tjiptono (2011:74).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan pendapat para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan PBB-P2 terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai beta sebesar  $0,246 \times 100\%$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan sebesar 24,6% terhadap kepuasan Wajib Pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

## **6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen yaitu kepuasan Wajib Pajak dan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam pengurusan dan/ atau pembayaran PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah

Kota Malang. Hal ini dibuktikan oleh hasil signifikansi analisis regresi berganda sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_3$  diterima, yaitu kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Variabel kualitas pelayanan lebih memberikan kontribusi pada kepuasan Wajib Pajak dibandingkan dengan variabel sosialisasi perpajakan yang dibuktikan oleh nilai beta analisis regresi berganda dari kualitas pelayanan sebesar  $0,306 \times 100\%$ , sementara nilai beta dari sosialisasi perpajakan sebesar  $0,246 \times 100\%$ .

Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 30,6% dan sosialisasi perpajakan berpengaruh sebesar 24,6% secara bersama-sama terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan merupakan faktor kunci setiap individu dalam mencapai suatu kenikmatan. Kotler dalam Tjiptono (2008:24) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Di dalam mencari indikator kepuasan Wajib Pajak yang diaparkan oleh Wibowo dalam Tjiptono (2011:12), adalah: a. Kesesuaian Harapan, b. Kemudahan dalam Memperoleh Produk atau Jasa, dan c. Kesiediaan Merekomendasikan.

Dalam pernyataan kepuasan tersebut mengandung sebuah pengertian bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang berasal dari dalam instansi atau organisasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh instansi atau organisasi yang merupakan penggambaran salah satu sumber yang ada di instansi atau lingkungan kerja. Dari indikator kepuasan yang telah dipaparkan diatas terdapat aspek yang

merupakan aspek kualitas pelayanan, diantaranya adalah kesuaian harapan. Selain itu terdapat juga aspek yang merupakan aspek dari sosialisasi perpajakan, yaitu media sosialisasi, cara penyampaian, kualitas sumber informasi, materi sosialisasi, dan kegiatan penyuluhan.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Gede (2015) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak” menemukan bahwa variabel sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan menunjukkan terdapat pengaruh antara sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan Wajib Pajak.

## 7. Hasil Hipotesis

Berdasarkan hasil dari analisis koefisien determinasi diketahui sebesar 16, % variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas dalam penelitian ini. Kemudian terdapat 84% kemungkinan lain yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak diluar variabel yang diteliti. Berikut tabel 4.7 mengenai hasil hipotesis penelitian yang telah dilakukan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

**Tabel 4.7 Hasil Hipotesis**

No.	Hipotesis	Keputusan Hipotesis
1	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Diterima
2	Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Diterima
3	Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Diterima

Sumber: Data diolah peneliti, 2017.

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, hasil penelitian yang telah dilakukan pada halaman sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima, sedangkan hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara individu dengan Kepuasan Wajib Pajak. Kemudian Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Wajib Pajak.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

**BAB V****PENUTUP****A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan oleh Petugas Pelayanan PBB-P2 terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif tentang kualitas pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya dapat dikatakan bahwa 56 orang responden memberikan tingkat kepuasan tinggi, sementara 44 orang responden memberikan tingkat kepuasan rendah. Tingkat kualitas pelayanan petugas pelayanan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menjadi sebuah gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik.
2. Hasil analisis deskriptif tentang sosialisasi perpajakan yang telah dilakukan sebelumnya dapat dikatakan bahwa 51 orang responden memberikan tingkat kepuasan tinggi, sementara 49 orang responden memberikan tingkat kepuasan rendah. Tingkat sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menjadi sebuah gambaran bahwa sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik.

3. Hasil analisis deskriptif tentang kepuasan Wajib Pajak yang telah dilakukan sebelumnya dapat dikatakan bahwa 51 orang responden memberikan tingkat kepuasan tinggi, sementara 49 orang responden memberikan tingkat kepuasan rendah. Tingkat kepuasan Wajib Pajak menjadi sebuah gambaran bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pelayanan PBB-P2 Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang kepada Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik.

4. Hasil dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kinerja anggota kepuasan Wajib Pajak pengurus dan/ atau pembayar PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Berdasarkan hasil analisis regresi secara individu, variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berarti apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan PBB-P2 semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

5. Hasil penelitian Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) menunjukkan bahwa ada pengaruh antara sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengurus dan/ atau pembayar PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Berdasarkan hasil analisis regresi secara individu variabel sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berarti apabila sosialisasi perpajakan semakin tinggi, maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

6. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Sosialisasi Perpajakan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen yaitu kepuasan Wajib Pajak dan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam pengurusan dan/ atau pembayaran PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

7. Pengaruh dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam pengurusan dan/ atau pembayaran PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sebesar 16%, sedangkan 84% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

8. Dalam penelitian ini, dari dua variabel independen yang digunakan variabel kualitas pelayanan yang lebih banyak mempengaruhi terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam pengurusan dan/ atau pembayaran PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dengan sumbangan nilai beta sebesar 0,257 dibandingkan sumbangan nilai beta sosialisasi perpajakan sebesar 0,25.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagi instansi terkait (Kantor Pelayanan khususnya Pelayanan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Diharapkan pada Kantor Pelayanan khususnya Pelayanan PBB-P2 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam menerapkan kebijaksanaan untuk menitik beratkan pengamatan terhadap sosialisasi perpajakan dari para petugasnya. Dengan sosialisasi perpajakan yang semakin tinggi akan meningkatkan kepuasan dari Wajib Pajak, tanpa meninggalkan peningkatan kualitas pelayanan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya meneliti variabel-variabel bebas lainnya disarankan dengan menambahkan variabel kepatuhan Wajib Pajak, agar dapat mendeskripsikan fenomena kepuasan Wajib Pajak dengan lebih mendalam.

Harapan peneliti kepada peneliti selanjutnya adalah untuk memperbesar hasil pengaruh variabel satu dependen dengan variabel dependen. Di Penelitian ini pengaruh antara kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan adalah sebesar 16%, hal ini tentunya sangat rendah sekali untuk penelitian, dan harapan peneliti untuk peneliti selanjutnya adalah dengan meningkatkan pengaruh variabel lain terutama kepatuhan Wajib Pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak minimal sebesar 50% atau lebih.

Jika menggunakan variabel yang sama, disarankan untuk memperluas populasi penelitian dalam berbagai macam lingkup instansi atau organisasi dan memperkaya referensi penunjang penelitian dengan teori yang lebih spesifik mengenai teori organisasi kemahasiswaan. Hal ini dimaksudkan agar hasil

penelitian yang diperoleh menjadi lebih variatif dan lebih akurat. Perbaikan instrumen dan teknik analisis juga perlu dilakukan agar hasil yang didapat pada penelitian selanjutnya lebih maksimal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pelayanan Pajak Daerah. Sejarah DISPENDA. <http://bppd.malangkota.go.id>. Diakses 12 Juni 2017
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharma, Gede. 2015. *Meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi, Denpasar: Universitas Udayana.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi Kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. 2001. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Hesti, C. 2013. *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*, Malang: Universitas Brawijaya.
- Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2009. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta
- Mahmudah, A. N. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Tax Center Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)*, Malang: Universitas Brawijaya.
- Malang, P. K., 2016. *Profil Kota Malang*. <http://malangkota.go.id> (diakses pada tanggal 1 Februari 2017).
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2009*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2011*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2013*. Yogyakarta: Andi.
- Machin, David dan Michael Campbell, 1987. *Statistical Table for the Design of Clinical Trial*. London: Blackwell Scientific Publication.
- Pajak, D. J., n.d. *Peran dan Kontribusi Pajak pada Penerimaan Negara*. <http://pajak.go.id> (diakses tanggal 22 Desember 2016).
- Prasetyo, S., 2010. *Persepsi Etis Penggelapan Pajak Bagi Wajib Pajak di Wilayah Surakarta*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.

- Pratiwi, Ayu. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Manado)*, Manado.
- Purnamasari, Ayu, 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)*, Surabaya: s.n.
- Rahayu, S. K., 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S., 2008. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat.
- R, L., 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Prakik dan Teori)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sambodo, A. 2015. *Pajak Dalam Entitas Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sarjono, H. & Julianita, W., 2011. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti & Hidayat, S., 2007. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods For Business, Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Research Methods For Business, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE - 22/PJ/2007 tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, F. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Wahono, S. 2012. *Teori dan Aplikasi : Mengurus Pajak itu Mudah*. Mojokerto: Gramedia Direct.
- Wijayanto, G. J. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Prosedur Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan-Perkotaan di Kota Magelang Tahun 2015*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Zuraida, I. 2012. *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Sinar grafika.

