

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN PEMBAYARAN PAJAK DI KELURAHAN PETISAH HULU

Oleh:

Roberth Perdamean L ¹⁾
dan Ade Putri Ayu Purba ²⁾
Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2)}

E-mail:

roberthlase@gmail.com

ABSTRACT

This study aims at determining how the influence of the services of the Petisah Hulu Village apparatus on the satisfaction of taxpayers in meeting the UN obligation to pay. This research uses descriptive qualitative method by using simple regression analysis method in testing the hypothesis, and t test and f test analysis. Data were obtained by distributing questionnaires to 41 taxpayers to the residents of Petisah Hulu Kelurahan showed that the table value of t arithmetic based on SPSS 15 output was 6.097 meaning $t_{arithmic} > t_{table}$. The f test shows that the f test obtained fcount value of 37.169 with a probability of 0,000 probability is much smaller than 0.05, the regression model can be used to predict the service of the apparatus of Petisah Hulu Village or it can be said that the satisfaction of taxpayers has an effect on the service of the apparatus of Petisah Hulu

Keywords: Service, Satisfaction, Taxpayer.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan aparatur Kelurahan Petisah Hulu terhadap kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PBB. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana dalam menguji hipotesis, dan analisis uji t dan uji f. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner terhadap 41 Wajib Pajak pada warga Kelurahan Petisah Hulu menunjukkan bahwa tabel nilai t hitung berdasarkan output SPSS 15 adalah sebesar 6,097 artinya t hitung > t tabel. Uji f menunjukkan bahwa uji f test didapat nilai f hitung sebesar 37,169 dengan probabilitas 0,000 probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pelayanan aparatur Kelurahan Petisah Hulu atau dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap pelayanan aparatur Kelurahan Petisah Hulu

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Wajib Pajak.

1. PENDAHULUAN

Setiap tahun, pembangunan yang berkelanjutan terus dilakukan demi mewujudkan tujuan pembangunan yang sesuai dengan amanat UU Dasar 1945 agar tercapai kemakmuran rakyat Indonesia secara merata. Pembangunan dilakukan dalam berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat menuju sejahtera maka terus diusahakan melalui usaha pembangunan berkelanjutan. Negara mempunyai kewajiban untuk

memenuhi kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menjadi unsur penting dalam mendukung dan meningkatkan terlaksananya pembangunan. Oleh karena itu, Pemerintah selalu memperhatikan dengan serius penanganan PBB supaya dapat memberikan sumbangan yang besar pada pendapatan asli daerah (PAD).

Mengingat penerimaan PBB sebagai sumbangan yang besar atas pembiayaan

pembangunan maka pemungutan PBB harus dilakukan dengan tepat dan efektif sehingga sesuai target dari penerimaan yang seharusnya. Masyarakat yang wajib membayar PBB diingatkan akan tugas dan tanggung jawabnya sehingga pemabngunan terus dapat dilakukan. Oleh karena itu petugas pemungutan pajak terkhusus untuk PBB harus dapat melakukan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang diatur dalam Undang-Undang dan peraturan daerah yang berlaku dalam pemungutan pajak yang ada di daerah tersebut.

Pajak sebagai penerimaan negara untuk memperlancar pembangunan merupakan sektor yang potensial. Hal ini selanjutnya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kepentingan umum. Oleh karena itu jika masih ada masyarakat yang tidak memberikan pajak bumi dan bangunannya maka hal ini menjadi hambatan dalam terlaksananya pembangunan.

Hambatan dalam pemungutan PBB biasanya karena masyarakat masih kurang sadar akan perannya sebagai pelaksana pembangunan yang harus mendukung pembangunan dengan Pajak Bumi dan Bangunan yang mereka bayarkan ke negara. Oleh karena itu, masyarakat masih perlu diberikan pemahaman akan peran sertanya sebagai masyarakat Indonesia dalam Pembangunan. Karena itu, harapan dari kualitas pelayanan yang baik dari pihak Kelurahan Petisah Hulu adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Jika pihak kelurahan dapat memberikan pelayanan yang baik maka segala hambatan dan kesulitan dalam pemungutan dan penyetoran serta pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak dapat diselesaikan dengan baik karena masyarakat sebagai wajib pajak telah mengerti dan mengetahui akan kewajibannya yang harus ia lakukan sebagai masyarakat yang

mendukung pembangunan. Pelayanan yang baik dari kelurahan akan mendorong kesadaran membayar pajak dalam diri masyarakat. Ini yang dinamakan pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak> (Trianto,2012)

Anggapan masyarakat yang salah mengenai fungsi pajak yang mereka bayarkan dapat berdampak pada pemasukan pendapatan negara untuk melakukan pembangunan pada anggaran tahun berjalan. Oleh karena itu, di kelurahan sangat diharapkan dapat bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang prima terkait memberikan dan mendorong kesadaran wajib pajak bagi masyarakat.

Untuk itu pemerintah desa dan pemerintahan di kelurahan wajib membantu Negara dalam mewujudkan masyarakat yang patuh bayar pajak dengan mengadakan pendekatan dan pelayanan yang baik bagi masyarakatnya.

Observasi awal yang dilakukan peneliti melalui masyarakat menunjukkan bahwasanya masih kurangnya pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan kepada masyarakat dilihat dari keinginan masyarakat wajib pajak yang mau membayarkan pajak tepat waktu masih belum maksimal.

Pemerintah Kelurahan Petisah Hulu masih tergolong lambat dan pelayan publik di Kelurahan Petisah Hulu karena mereka masih kurang mengerti akan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang ada di sana terutama dalam hal mengingatkan masyarakat akan perannya sebagai warga negara yang harus membayar pajak tepat waktu.

Rumusan masalah :

Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap pembayaran Pajak di Kelurahan Petisah Hulu?

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Murdick dkk., (1990) dalam

penelitian Syarif Hidayat (2004:42) pelayanan didefinisikan sebagai: “Kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan keperluan psikologis. Pelayanan dapat juga disebut sebagai kontras daripada produk manufaktur”. Sementara Gasperz (1997) dalam Bagiyo Ardananto (2003:20), menjelaskan bahwa, pelayanan (jasa) adalah suatu output yang tidak berbentuk (intangible output), tidak standar, serta tidak dapat terlihat melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Produk akhir pelayanan sangat tergantung pada proses komunikasi yang terjadi di antara pemberi layanan dengan konsumen. Dalam kajian penelitian ini, dari berbagai tugas – tugas pokok pemerintahan, tentunya penulis banyak mengarahkan kajian tentang tugas pokok pelayanan oleh aparat pemerintah itu sendiri, dalam hal ini pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik menyangkut segala aspek pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat luas. Dalam kehidupan bernegara pemerintah berfungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dimulai dari bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Kedudukan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan umum yang strategis karena dapat menentukan sejauhmana pemerintah telah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Hal ini menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pembentukannya (Sahrul Alam, 2003:26). Pelayanan unsur aparatur

negara dijelaskan lebih lanjut di SK Menpan No. 81/tahun 1993. Dan disempurnakan dalam Inpres No.1/tahun 1992 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat; Disebutkan bahwa pelayanan umum merupakan segala bentuk pelayanan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat/daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dengan bentuk barang/jasa, baik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai pelaksanaan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah meliputi: memberi pelayanan dan pengayom sehingga tumbuh keinginan serta peran aktif masyarakat dalam pembayaran (Bagiyo Ardananto, 2003:21). Barang atau jasa yang diproduksi pemerintah harus memenuhi beberapa syarat antara lain: (a) dimaksud untuk memuaskan suatu kebutuhan tertentu dari masyarakat, (b) didasarkan pada standar kualitas tertentu, (c) kualitasnya sesuai dengan permintaan masyarakat yang memerlukannya, (d) harganya ditentukan sedemikian rupa sehingga benar-benar terjangkau oleh masyarakat pemakainya, (e) mudah memperolehnya setiap kali dibutuhkan, (f) disampaikan dalam bentuk yang sesuai dengan kebutuhan (Bagiyo Ardananto, 2003:26).

Agar pekerjaan yang diberikan pemerintah dapat memenuhi syarat-syarat tadi, pemerintah harus menyiapkan berbagai alat(perangkat) untuk mencapai hal tersebut. Perangkat tersebut yaitu aturan terkait kebijakan pelayanan organisasi, personil, dana yang cukup, alat dan sistem atau carayang interaktif akan menciptakan sistem pemberian pelayanan yang berkemampuan untuk menghasilkan layanan berkualitas (Bagiyo Ardananto, 2003:26).

Dari sudut pandang ekonomi, pemerintah sebagai penyedia layanan adalah produsen yang menginginkan produknya laku

terjual. Sementara masyarakat sebagai penerima layanan bertindak sebagai konsumen yang menginginkan produk yang dibelinya atau dikonsumsi adalah produk yang berkualitas.

Kepatuhan pajak tidak akan ada tanpa adanya administrasi pajak yang efektif. Administrasi pajak yang efektif adalah administrasi pajak yang mampu merealisasikan tujuan atau target pajak. Administrasi pajak yang efektif dipengaruhi oleh prosedur perpajakan yang berlaku seperti tentang bagaimana perhitungan dan melaporkan kewajiban perpajakan kepada petugas Kelurahan.

Apabila sistem dan prosedur yang berlaku sangat berbelit-belit dan sulit dipahami maka hal tersebut akan mengurangi tingkat kepuasan tingkat wajib pajak terhadap pelayanan yang diterimanya, akibatnya wajib pajak enggan untuk berurusan dengan kantor pajak dan kantor Kelurahan dan hal ini tentu akan mempengaruhi kepatuhan membayar pajak bagi yang bersangkutan.

Ketidakpatuhan wajib pajak akan mengakibatkan tingkat tax gap yang tinggi, yaitu selisih jumlah pajak yang akan dibayar dengan jumlah pajak yang seharusnya dibayar masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Pajak (Sahrul Alam, 2003:29). Dari berbagai kriteria yang disebutkan di atas terlihat bahwa faktor kepatuhan wajib pajak menjadi unsur yang turut membuat suatu sistem berjalan dengan baik. Kepatuhan itu juga tidak lepas dari kejujuran dan efisiensi administrasi baik dari pihak wajib pajak maupun pemerintah.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi faktor penting dalam suatu sistem penyediaan. Dalam hal ini jika suatu pelayanan tanggap akan kebutuhan masyarakat dapat memperkecil biaya dan waktu serta dapat meningkatkan dampak pelayanan yang diharapkan dari populasi

atau masyarakat sasaran. (Liberty Pandiangan, 2005:7). Untuk itulah diperlukan suatu standar pelayanan (Boediono, 2003). Pengertian Pajak Menurut Tjahyono (2005:66) Pajak merupakan iuran wajib yang dibayar oleh rakyat dengan dasar hukum yang jelas dan dikelola oleh Pemerintah untuk menjalankan roda pemerintahan dan melakukan pembangunan dengan tujuan untuk mensejahterakan rakyat.

Peranan pajak dalam suatu negara adalah pendapatan atau aset negara dan memiliki dua sifat yaitu memasukkan (budgeter) dan mengatur. Sifat budgeter berkaitan dengan fungsi sosial tentang batas-batas adil dan perikemanusiaan dari pengamalan nilai-nilai Pancasila. Sedangkan dalam sifat mengatur, Pajak yang dapat memberikan kas pada negara mampu mengadakan pembangunan untuk terus berjalan. Oleh karena itu pengelolaan pajak diharapkan dapat berjalan dengan baik, dan transparan. Semakin besar pajak yang akan diperoleh dibutuhkan cara pengelolaan pajak yang semakin lebih baik pula. Salah satu macam pajak dalam penerimaan kas negara adalah PBB yaitu pajak bumi dan bangunan. PBB merupakan pemberian pajak pada permukaan bumi (lahan) dan pajak pada bangunan yang terletak pada lahan tersebut. Dimana dasar mengenakan PBB adalah Nilai jual Objekpajak (NJOP). Nilai tersebut merupakan dasar bagi penentuan cara perhitungan besarnya nilai harga jual lahan yang umum dan wajar.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Pelayanan pajak diukur dengan menggunakan lima variabel; Kenyataan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan memahami. Sedangkan kepuasan wajib pajak diukur dengan menggunakan variabel- variabel seperti; Prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, dan pelayanan sesuai harapan (Rahmianto, 2003:10). Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan

kegiatan pelayanan di kantor Kelurahan harus bertindak sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan yang prima senantiasa terbantu dalam melakukan kewajiban perpajakannya secara benar. Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Petisah Hulu. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh pelayanan aparatur Kelurahan (variabel bebas) terhadap minat masyarakat (variabel terikat), dalam memenuhi kewajiban untuk pembayaran pajak, sehingga penelitian ini dapat disimpulkan sebagai penelitian kausalitas. Metode mengukur pelayanan yang diberikan (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990) dalam Syarif Hidayat (2004:57) yang terdiri dari: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sedangkan Kepuasan wajib pajak diukur menggunakan variabel yang digunakan oleh peneliti sebelumnya Rahmianto (2003:10) meliputi; Prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, pelayanan yang sesuai harapan.

Populasi Penelitian dan Sampel penelitian ini adalah orang yang harus membayarkan PBB yang terdaftar di Kelurahan Petisah Hulu. Jumlah kepala keluarga yang terdaftar di Kelurahan Petisah Hulu yaitu 1369 kepala keluarga. Dari jumlah tersebut yang merupakan pembayar PBB efektif/aktif sebesar 5.431 orang (diperoleh dari Kantor Kelurahan Petisah Hulu Bagian Perpajakan).

Wajib pajak efektif, yaitu wajib pajak yang mematuhi kewajiban melunasi PBB dan dari jumlah wajib pajak efektif, sebanyak 743 wajib pajak yang telah melapor pada periode Januari 2019. Berdasarkan rumus Slovin, jumlah sampel ideal yang dapat

dijadikan nara sumber adalah 41 responden dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 15%.

Sedangkan menurut Singarimbun dan Efendi (1989) dalam penelitian Bagiyo Ardananto (2003:50), penelitian yang bersifat korelasi sudah dapat dilaksanakan apabila terdapat jumlah sampel sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) unit. Atas dasar itulah peneliti mengambil jumlah sampel sebanyak 41 responden.

Teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data penelitian ini adalah Metode Kepustakaan dan survei lapangan. Analisis permasalahan berdasarkan data-data lapangan. Jadi, analisis deskriptif dilakukan dengan cara menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasikannya (Narbuku dan Achmadi, 1999) dalam Andini (2004:50). Dalam melihat pengaruh yang terjadi antara pelayanan aparatur pajak dan kepuasan masyarakat menggunakan analisis regresi sederhana.

Uji Kualitas data dijabarkan sebagai berikut : Uji Realibilitas Uji Validitas Uji Normalitas Uji Hipotesis Uji Determinasi (?? ??) Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F) Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t) Batasan Operasional Variabel Pelayanan Aparatur Kelurahan Dalam mengukur pelayanan aparatur Kelurahan peneliti menggunakan Servqual-Instrumen lima variabel (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990) dalam Syarif Hidayat (2004:58) yang terdiri darivariabel- variabel sebagai berikut: Tangible (Kenyataan) Merupakan berbagai fasilitas kantor Kelurahan Petisah Hulu yang terlihat dan dapat digunakan untum meningkatkan kepuasan masyarakat. Variabel ini meliputi: Prosedur pelayanan PBB dan sarana dan prasarana pendukung (Syarif Hidayat, 2004:58). Reliability (Kehandalan) Merupakan kehandalan petugas pelayananscara akurat terpercaya serta kehandalan sistem kantor dalam mendukung pelayanan (Syarif Hidayat, 2004:58).

Responsiveness (Ketanggapan) Variabel ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap mau mendengarkan dan mau menanggapi keluhan masyarakat atau kemampuan dalam membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan cepat dan tepat secara antusias (Syarif Hidayat, 2004:58). Assurance (Jaminan) Merupakan keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan yang baik secara profesional dan jujur dari pemberi pelayanan sehingga masyarakat merasa bebas dari budaya atau resiko/kerugian (Syarif Hidayat, 2004:58). Empathy (Memahami) Merupakan kepedulian dan kemudahan untuk mencapai sarana pelayanan kepada masyarakat serta perusahaan mengerti kemauan dan keinginan pelanggan (Syarif Hidayat, 2004:58). Pengukuran Pembayaran Wajib Pajak, peneliti menggunakan variabel yang digunakan oleh peneliti sebelumnya Rahmianto (2003:10) meliputi; Prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, pelayanan yang sesuai harapan.

Prosedur Tidak Sulit Merupakan urutan-urutan kegiatan yang mudah dimengerti, dipahami dan dilaksanakan oleh para wajib pajak. Persyaratan Sempel Merupakan kelengkapan atau dokumen yang diperlukan harus sederhana dan mudah dipenuhi oleh wajib pajak. Pengamanan Merupakan usaha dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan para wajib pajak dari gangguan calo. Pelayanan yang Sesuai Harapan Merupakan kemampuan memberikan kepuasan atau harapan para wajib pajak.

Pengukuran Variabel Pengukuran tingkat pelayanan aparatur pajak di Kelurahan dan tingkat kepuasan wajib pajak dari tiap-tiap variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Nilai terendah menggambarkan suatu jawaban negatif, sedangkan nilai tertinggi mencerminkan jawaban positif.

Skala Likert merupakan skala interval yang menanyakan masyarakat untuk memberi ranking preferensi. Selain itu, mereka juga diminta untuk menilai sesuai dengan 5 skala penilaian.

Pengukuran Variabel Pelayanan Aparatur Kelurahan Pengukuran variabel pelayanan aparatur Kelurahan dalam penelitian ini meliputi : Kenyataan Ketanggapan Tarif Pajak yang dapat dijangkau Pengamanan Pelayanan Sesuai Harapan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat untuk membayar PBB.

Hasil ini mendukung hasil penelitian Hartono (1998) dan Rahmianto (2003) tentang pelayanan aparatur pajak yang baik dapat kepuasan untuk bayar pajak. Pengaruh signifikan antara pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu kepuasan masyarakat mengindikasikan bahwa pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu dapat memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak (Suryadi 2006:1) Hal ini dikarenakan pelayanan yang bermutu dari aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu terhadap wajib pajak dapat membuat masyarakat nyaman untuk memenuhi kewajibannya, sehingga masyarakat terpuaskan dan dengan sendirinya akan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan benar.

uji reliabilitas pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu dengan jumlah responden (N of cases) yaitu sebanyak 41 responden. Pada variabel kenyataan pengukuran dilakukan melalui 4 (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.759. Pada variabel kehandalan pengukuran dilakukan melalui 3 pertanyaan (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.760.

Pada variabel ketanggapan pengukuran dilakukan melalui 4 jenis pertanyaan (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.838. Pada variabel Pengamanan dilakukan melalui 4 (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.739. Pada variabel Harapan pengukuran dilakukan melalui 4 pertanyaan (N of item) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.645.

Berdasarkan uji validitas dalam semua pertanyaan dinyatakan valid, dikarenakan semua $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berdasarkan nilai kritis t untuk $df = n - 2$ dengan level signifikan 5% adalah sebesar 1,684. Berdasarkan tabel nilai kritis t untuk $df = n - 2$ dengan level signifikan 5% adalah sebesar 1,684. Nilai t hitung berdasarkan output SPSS 15 adalah sebesar 6,097.

Hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang diharapkan wajib pajak adalah pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum.

Hasil hipotesis adalah: H_0 : Pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu tidak berpengaruh positif secara signifikan pada pembayaran PBB.

H_a : Pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat membayar PBB. Hipotesis yang menyatakan bahwa pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu berpengaruh positif secara signifikan terhadap pembayaran PBB ternyata diterima, karena dari hasil analisis data diperoleh (r) antara pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu dengan kepuasan masyarakat adalah 0,699 (kuat).

Berdasarkan koefisien determinan, sebesar 47,5% variabel dependen kepuasan wajib pajak dapat signifikan pada kepuasan masyarakat membayar PBB. Pelayanan yang diharapkan oleh Wajib Pajak adalah

pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum. Secara keseluruhan berdasarkan hasil uji hipotesis, dijelaskan dari variabel independen pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu.

Nilai probabilitas signifikansi pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu terhadap kepuasan masyarakat signifikan terhadap 0,05 yaitu sebesar 0,000. Nilai uji F sebesar 37,169 dengan probabilitas 0,000.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: Pelayanan aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pemabayar PBB.

Pelayanan yang bermutu dari aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu terhadap wajib pajak dapat membuat masyarakat nyaman untuk memenuhi kewajibannya melunasi Pajak Bumi dan Bangunan sehingga dampaknya masyarakat terpuaskan dan dengan sendirinya mereka akan mematuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik dengan benar.

Uji hipotesis yang mempengaruhi pelayanan Aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu terhadap kepuasan masyarakat membayar PBB adalah: Uji t: uji ini diukur berdasarkan tabel nilai kritis t untuk $df = n - 2$ dengan level signifikan 5% adalah sebesar 1,684. Nilai t hitung berdasarkan output SPSS 15 adalah sebesar 6,097.

Dalam kasus ini nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (pelayanan Aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu) secara individual mempengaruhi secara (kepuasan masyarakat bayar Pajak Bumi dan Bangunan). Uji F: pengujian ini menunjukkan apakah variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel

dependen/terikat. Uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 37,169 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pelayanan Aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu atau dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap pelayanan Aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu

Uji ANOVA Fhitung sebesar 37,169 dengan probabilitas 0,000.

Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pelayanan Aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu atau dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap pelayanan Aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu

Saran

Pelayanan yang bermutu dari aparatur pajak terhadap wajib pajak dapat membuat masyarakat nyaman untuk memenuhi kewajibannya, saran dari penulis untuk Aparatur Aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu berdasarkan Wawancara oleh beberapa wajib pajak yang perlu ditingkatkan adalah: Agar Formulir-formulir yang diberikan oleh Aparatur Kantor Kelurahan Petisah Hulu lebih efisien.

Pegawai tegas dan tepat dalam penerapan peraturan peraturan yang berlaku di Kantor Kelurahan Petisah Hulu untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi

6. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2002. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi), Bandung, Bumi Aksara

-----, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Boediono, B., "Pelayanan Prima Perpajakan", Rineka Cipta: Jakarta, 2003.

Ghozali, Imam, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS",

BadanPenerbit UNDIP: Semarang, 2005

Fandy Tjiptono. (2007). Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.

Handyaningrat, Soewarno. 1995. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

Hartono, Rudi Ahmad, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Pelayanan", Jurnal Kipas, Vol 1. Nomor 13, Oktober 1999.

Judisseno, A. Rinsky, "Perpajakan, Edisi Revisi", PT. Gramedia Pustaka: Jakarta, 2004.

Manurung ,Boynes "Peningkatan kemampuan Pemecahan Masalah Dan Self Efficacy Matematis Siswa SMP Parulian Medan Melalui Pembelajaran Berbasis Masalah", Tesis S2 Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Medan Fakultas Pendidikan Matematika, 2015.

Moerir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :PT. Bumi Aksara

Purwanto, Suharyadi, "Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern" , Salemba Empat: Jakarta, 2004

Rahmianto, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Lembaga Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor", Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis, Vol 3, Maret 2003

Soemitro, Rachmat, "Pengantar Singkat Hukum Pajak", Eresco: Bandung, 1992.

Sopianti, Siti, "Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kualitas Pelayanan Permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di KPP Cibinong (Studi Empiris Mengenai Expectation Gap)", Skripsi S1 Program Akuntansi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2007.

Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.

Suharyadi dan Purwanto S.K, Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern Buku 2, Jakarta : Salemba Empat, 2004

Tjahyono, Achmad dan Muhammad Fakhri

Husein, "Perpajakan", Penerbit UPP AMP YKPN: Yogyakarta, 2005.

Trianto. 2012. Model Pembelajaran Terpadu. (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Waluyo, "Perubahan UU Perpajakan Era Reformasi", Salemba Empat: Jakarta, 2000.