

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (STUDI DI KECAMATAN REMBOKEN KABUPATEN MINAHASA)**

**TESALONIKA TOMPODUNG**

**FLORENCE LENGKONG**

**VERY LONDA**

[tesalonikatompodung081@student.unsrat.ac.id](mailto:tesalonikatompodung081@student.unsrat.ac.id)

**ABSTRACT**

One of the high and low compliance of taxpayers is influenced by the quality of service. The better the quality of service, the higher the level of taxpayer compliance. The purpose of this study was to find out how much influence the quality of public services has on the compliance of land and building taxpayers. The research method used is a quantitative research method. The sample in this research is the people in Remboken District who are registered as Land and Building Taxpayers with 100 respondents. The results obtained, namely the Quality of Public Services has a positive effect on Land and Building Taxpayer Compliance as indicated by the regression equation  $Y = 36.417 + 0.804X$  and hypothesis testing with the t-test which shows the value of t count = 3.023 more than the value of t table = 1.984 with Sig level  $0.016 < 0.05$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. The magnitude of the influence is indicated by the coefficient of determination of 0.616, which means that the influence of the Quality of Public Services on Compliance with Land and Building Taxpayers is 61.6%.

**Keywords:** Quality, Public Service, Compliance, Taxpayer

**RINGKASAN**

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Remboken yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dengan 100 responden. Hasil yang diperoleh, yaitu Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang ditunjukkan dengan persamaan regresi  $Y=36.417 + 0.804X$  serta pengujian hipotesis dengan Uji-t yang menunjukkan nilai t hitung=3.023 lebih dari nilai t tabel=1.984 dengan tingkat Sig  $0.016 < 0.05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Besar pengaruh ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0.616 yang artinya besar pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 61.6%.

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

## PENDAHULUAN

Peningkatan kesejahteraan material dan spiritual masyarakat merupakan tujuan pembangunan nasional. Sangat penting untuk menyelesaikan masalah pendanaan pembangunan jika tujuan-tujuan tersebut ingin dicapai (Waluyo, 2005).. Salah satu strategi yang digunakan untuk membangun kemandirian keuangan suatu negara adalah dengan mengumpulkan pendapatan dalam negeri dalam bentuk pajak (Trisnayanti dan Jati, 2015).

Pencapaian pembangunan nasional dapat ditopang oleh pajak sebagai sumber penerimaan pemerintah. Adriani (dalam Sukardji, 2002) mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajib pajak sesuai peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapat imbalan, dengan tujuan untuk menutup pengeluaran yang berhubungan dengan tugas negara dengan penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam suatu negara, pajak memegang peranan penting. Salah satu sumber pendapatan utama yang digunakan oleh negara-negara berkembang seperti Indonesia untuk memenuhi berbagai kebutuhan adalah pajak.. Tanpa pembayaran pajak sebagai sumber pendapatan utama, mustahil membayangkan bagaimana keuangan negara akan berfungsi. Tanpa adanya sumber pembiayaan, pembangunan tidak dapat dilakukan.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu pungutan yang dikutip sebagai sumber pendapatan. Pajak Bumi dan Bangunan yang dikenakan oleh pemerintah federal adalah salah satu jenis pajak langsung tahunan. Banyak aspek kebijakan terkait tanah dan bangunan yang dapat ditentukan menggunakan Pajak Bumi dan Bangunan.

Hal ini diuraikan dalam UU No. 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah direvisi menjadi UU No. 12 Tahun 1994, sesuai dengan peraturan perpajakan yang menjadi dasar pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan. Undang-undang ini menjadi dasar pengenaan pajak atas kepemilikan, penguasaan, serta perolehan manfaat hak atas tanah dan bangunan.

Atas penghasilan yang diterima melalui penggunaan tanah dan bangunan di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia, anggota masyarakat umum, khususnya wajib pajak, diwajibkan untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Keterlibatan masyarakat yang kuat dalam pembangunan daerah sangat penting, terutama bagi wajib pajak. Masyarakat akan dibiayai melalui kontribusi pajak lingkungan.

Berdasarkan pengamatan penulis sendiri, banyaknya wajib pajak yang masih tidak mematuhi kewajiban perpajakannya dan tidak membayar tepat waktu, khususnya di Kecamatan Remboken. Interaksi negara dengan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan tidak dapat dipisahkan dari fungsi kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak dianggap patuh jika mereka telah memenuhi semua kewajiban perpajakan mereka dan menggunakan semua hak terkait pajak sesuai dengan undang-undang, peraturan, dan regulasi perpajakan yang relevan (Dwikora, 2019:78). Menurut Chaizi dalam Suandy (2014 : 97), Kepatuhan Wajib Pajak bisa diukur dengan patuh terhadap kewajiban intern, patuh terhadap kewajiban tahunan, patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak yang ditawarkan sebagai pelayanan publik, atau segala kegiatan pelayanan yang dilakukan

oleh penyedia jasa pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Katsar & Heru, 2019:251). Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2008:182), Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan bukti langsung (*tangible*), kehandalan(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Salah satu faktor tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika pelanggan senang dengan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak dalam memenuhi tuntutan mereka saat mengelola pajak, kemungkinan besar konsumen akan meningkatkan kepatuhan pajak mereka.

Tabel Daftar Realisasi PBB di Kecamatan Remboken

| Tahun | Penetapan          | Realisasi          | Piutang            | %      |
|-------|--------------------|--------------------|--------------------|--------|
| 2018  | 188,604,49<br>2.00 | 95,848,797.<br>00  | 92,755,695.<br>00  | 50.8%  |
| 2019  | 189,724,36<br>1.00 | 117,097,28<br>0.00 | 72,627,081.<br>00  | 61.72% |
| 2020  | 190,741,36<br>2.00 | 58,891,643.<br>00  | 131,849,71<br>9.00 | 30.88% |
| 2021  | 190,895,27<br>0.00 | 78,959,570.<br>00  | 111,935,70<br>0.00 | 41.36% |
| 2022  | 237,206,90<br>0.00 | 193,103,42<br>7    | 44,103,437.<br>00  | 81.41% |

Sumber : Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Minahasa (2022)

Berdasarkan table 1.1 dapat dilihat bahwa realisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Remboken masih belum mencapai target yang diterapkan. Terlihat bahwa sejak tahun 2019 hingga 2022 yang

dimana persentase Pajak Bumi dan Bangunan sudah meningkat, namun masih belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa masih banyak para wajib pajak yang mengabaikan atau lalai akan kewajiban dan tidak taat atas peraturan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas yang mana belum tercapainya target realisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Remboken, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi di Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa)”.

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Deasi Koloay, Florence Lengkong, Novva Plangiten (2018). Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Area Manado). Bertujuan untuk menganalisis bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus PT. PLN Persero) Area Manado). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan korelasi dan regresi. Dalam penelitian ini, digunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel terikat. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai PT. PLS (Persero) Area Manado yang berjumlah 35 orang. Hasil yang diperoleh, yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat yang ditunjukkan dengan persamaan regresi  $Y=12.069 +0.452X + e$  dan pengujian hipotesis menggunakan Uji-t



- menunjukkan nilai  $t_{hit}=3.549$  lebih dari nilai  $t_{tab}=2.034$  pada tingkat kekeliruan 5% dan  $dk=33$ , ditolaknya  $H_0$  dan  $H_a$  diterima. Besar pengaruh ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0.276 atau sebanyak 276%.
2. Penelitian oleh Anastasia Manossoh, Femmy Tulusan, Verry Londa (2018). Dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana tata cara pelaksanaan pembayaran dan pengawasannya, sehingga lahir Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan telah direvisi dan diubah menjadi Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. Disadari masih terdapat hal-hal yang belum terakomodasi sehingga menuntut perlunya perbaikan sejalan dengan perkembangan sosial ekonomi dan kebijakan pemerintah. Selain itu, harapan masyarakat akan adanya undang-undang perpajakan yang semakin mumpuni dan bersih tetap diperhatikan dalam berbagai ketentuan. Seperti halnya salah satu organisasi pemerintahan, yaitu organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Manado juga memerlukan komitmen yang kuat dan serius untuk dapat menjalankan berbagai pelayanan yang meliputi bidang perpajakan, pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan salah satunya. KPP Pratama Kota Manado juga tidak terlepas dari permasalahan yang rumit, hal ini terlihat pada saat dilakukan pre survey ditemukan beberapa permasalahan yang masih mempersulit KPP Pratama Manado dalam memberikan pelayanan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
  3. Penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Dame, Johnny H. Posumah, Novie Palar (2020). Dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Sangihe. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. Digunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan dalam metode analisis ini adalah dengan menggunakan analisis interaktif. Hasil yang diperoleh, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi penggunaan jamkesmas sejauh ini sudah membaik, dapat dilihat dari dimensi kompetensi teknik dalam pelayanan kesehatan jamkesmas sudah baik. Dimensi ini ditunjukkan dengan selalu siapnya dokter dan kecakapan petugas puskesmas Manganitu dalam menangani pasien jamkesmas.
  4. Penelitian yang dilakukan oleh Jhoddy Idris, Masje Pangkey, Rully Mambo (2021). Dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang Kualitas Pelayanan Publik di PT Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Penelitian ini menggunakan dimensi Kualitas Pelayanan dari Zeithaml, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pengukuran kualitas bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor Kualitas Pelayanan Public di Kantor Kelurahan Modayag Kabupaten

Bolaang Mongondow Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan metode pengumpulan data dengan mewawancarai 10 orang informan secara langsung, mencari dokumen-dokumen yang sesuai atau berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur belum maksimal. Hal ini dilihat dari hasil penelitian dari kelima dimensi kualitas pelayanan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Novlan Pitoi, Masje Pangkey, Jericho Pombengi (2016). Dengan judul Partisipasi Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tempino Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kurangnya partisipasi masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tempino Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi Kota Jambi. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data/penarikan kesimpulan adalah metodologi analisis data yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tempino masih belum optimal. Tidak adanya keterlibatan dari para wajib pajak yang tidak menyadari kebutuhan mereka untuk membayar pajak membuat pemungutan pajak bumi

dan bangunan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Wajib pajak harus secara aktif berkontribusi dalam pembangunan masyarakat, khususnya kota Jambi, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Tingkat komunikasi, sikap petugas pajak bumi dan bangunan, kesadaran, pendidikan, dan tanggung jawab di Desa Tempino belum maksimal, sehingga mengakibatkan rendahnya keterlibatan masyarakat dalam membayar pajak, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan.

## **KONSEP TEORI**

### **Konsep Pajak**

Dengan mendapatkan perimbangan secara tidak langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, maka seseorang atau badan usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk membayar pajak kepada negara sesuai dengan UU No. 16 Tahun 2009. Pajak menurut Mardiasmo (2004) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat imbalan. Dana ini kemudian digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan penjelasan di atas, pajak dipandang sebagai pembayaran paksa yang diwajibkan secara hukum kepada negara. Pajak bersifat memaksa, artinya akan menimbulkan sanksi dan peringatan apabila tidak dibayar. Keterlibatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tidak dapat langsung dirasakan. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah dapat dibentuk untuk memajukan kemakmuran rakyat dengan membayar kebutuhannya di luar bidang pajak.

### **Konsep Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**

Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu pungutan atas tanah dan bangunan yang diperoleh dari keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi seseorang atau badan yang berhak atasnya. Dalam UU No. 12 Tahun 1994, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak kebendaan karena didasarkan pada keadaan benda bumi, termasuk bangunan dan tanah.

Pajak atas bumi dan bangunan secara kolektif dikenal sebagai Pajak Bumi dan Bangunan. Bumi, yaitu permukaannya yang meliputi wilayah daratan dan perairan pedalaman serta zona ekonomi eksklusif Indonesia dan inti bumi itu sendiri. Bangunan adalah struktur mekanis yang didirikan di atas atau ditempel secara permanen di atas tanah dan air.

Tarif PBB sebesar 0,5% diterapkan pada Pajak Bumi dan Bangunan, yang didasarkan pada Nilai Jual Kena Pajak (NKJP). Kuantitas Penjualan Kena Pajak dihitung dengan mengurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), yang ditetapkan oleh masing-masing daerah dan diamanatkan oleh Menteri Perindustrian dan Keuangan.

Oleh karena itu, penggunaan penerimaan pajak diharapkan dapat mendorong masyarakat setempat untuk membayar pajak di daerah objek pajak tersebut berada, sekaligus mencerminkan keterlibatan masyarakat dalam pendanaan pembangunan.

### **Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988:23) merupakan cerminan dari apa yang dipikirkan konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima pada saat tertentu. Ketika sesuatu memenuhi standar atau spesifikasi yang ditentukan, kualitas bertindak sebagai penilai untuk memutuskan

apakah itu cocok. Jika ya, kualitasnya dikatakan sangat baik; jika tidak maka kualitasnya dikatakan jelek (Pasolong, 2007: 132).

Menurut Kasmir dalam Pasolong (2007:133), memberikan pelayanan sesuai prosedurr, aturan, dan standar yang telah ditetapkan merupakan konsep pelayanan prima. Dalam pengertian ini, kualitas lebih banyak dikaitkan dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara penyedia jasa dalam menghadapi klien atau masyarakat umum. Indikator-indikator kualitas pelayanan berikut ini dapat digunakan untuk menilai tingkat pelayanan yang benar-benar diterima oleh konsumen dan termasuk dalam lima dimensi kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2008:182), sebagai berikut:

#### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Alat, sarana dan prasarana fisik yang mendukung penyediaan layanan. Melihat keadaan fisik yang mungkin dialami penerima layanan membuatnya sangat mudah untuk menentukan apakah suatu layanan diberikan dengan senang hati atau tidak.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Kesesuaian antara penawaran layanan dan apa yang dijanjikan. Hal ini signifikan karena akan berdampak pada perencanaan perusahaan dan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan mengakses layanan.

#### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Sudah menjadi tugas penyedia layanan untuk memberikan solusi masalah masyarakat.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Penyedia layanan dapat meyakinkan publik bahwa mereka tidak

akan mengambil risiko menerima layanan di bawah standar.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Penyedia layanan dan masyarakat memiliki hubungan yang baik atau sikap simpatik satu sama lain. Penyedia layanan akan lebih mudah memahami apa yang diinginkan masyarakat jika mereka mengetahuinya dan memiliki komunikasi yang baik dengannya.

### **Konsep Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan oleh Rahayu (2010:139) sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah mereka yang memahami kewajiban perpajakannya dan diharapkan untuk memenuhinya dengan baik (Devano, 2010 : 114).

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:110) menyebutkan beberapa kategori Kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

#### 1. Kepatuhan Formal

Keadaan di mana wajib pajak secara formal mematuhi tugasnya berdasarkan ketentuan undang-undang perpajakan.

#### 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan formal juga dapat merujuk pada suatu keadaan di mana wajib pajak mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan yang relevan, yaitu sesuai dengan niat dan semangat kepatuhan peraturan perpajakan yang relevan. Misalnya, tanggal penyampaian (SPP PPh) Tahunan. Kepatuhan formal dapat diklasifikasikan sebagai kepatuhan material. Wajib Pajak dianggap telah patuh secara substansial ketika mereka

secara akurat, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh dan mengirimkannya ke KPP sebelum batas waktu yang ditentukan.

Untuk mengukur kepatuhan wajib pajak digunakan beberapa dimensi menurut Chaizi Nasucha dalam Suandy Erly (2014:97), yakni:

1. Patuh terhadap kewajiban intern
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan
3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, atau penelitian yang menggunakan data dalam bentuk angka. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu asosiatif yang tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana variabel kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Data yang didapat bisa secara langsung atau dari sumber yang sudah ada.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini digunakan 5 dimensi untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik yang ada di Kecamatan Remboken yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2008:182), sebagai berikut:

#### 1. Bukti Langsung (X1)

Bukti langsung adalah kemampuan sebuah lembaga untuk membuktikan keabsahannya kepada pihak luar atau masyarakat umum. Dimensi bukti langsung dalam penelitian ini mencakup indikasi, bagaimana penampilan petugas dan pejabat saat menjalankan tugas mereka, seberapa

nyaman lokasi layanan, seberapa baik perilaku polisi dan pejabat saat menjalankan tugas, dan seberapa sederhana prosedur layanan. Dalam pelaksanaan proses pelayanan yang ada di Kecamatan Remboken, penampilan petugas dalam berpakaian sudah baik. Fasilitas yang ada masih kurang sehingga perlu untuk ditambahkan lagi guna memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak dalam melakukan proses pelayanan. Kemudian untuk tingkat kedisiplinan petugas pajak masih kurang sehingga perlu diperhatikan dan ditingkatkan kembali.

#### 2. Keandalan (X2)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan barang dan jasa secara tepat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan. Indikator-indikator, ketepatan petugas dan pejabat dalam melayani, serta kapasitas mereka dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan membentuk komponen ketergantungan dalam penelitian ini. Pelayanan di Kecamatan Remboken dapat dikatakan cukup baik, namun masih harus ditingkatkan.

#### 3. Ketanggapan (X3)

Ketanggapan adalah sikap dalam membantu dan menawarkan bantuan yang cepat dan akurat kepada pengguna layanan bersama dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikator-indikator untuk dimensi ketanggapan dalam penelitian ini mencakup pemberian layanan yang cepat, pemberian layanan yang tepat waktu, dan respon yang cepat terhadap permintaan dan keluhan klien. Otoritas pajak perlu sekali lagi meningkatkan daya tanggapnya terhadap permintaan masyarakat wajib pajak di Kecamatan Remboken karena masih

banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan cara penanganan pengaduan yang mereka ajukan. Kecepatan pelayanan yang diberikan juga harus diperhatikan dan ditingkatkan.

#### 4. Jaminan (X4)

Jaminan, yaitu kemampuan aparat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pemahaman, sopan santun, dan pengetahuan. Indikator-indikator untuk jaminan waktu kerja dan jaminan biaya kerja dari petugas/pejabat membentuk dimensi jaminan dalam penelitian ini. Ketepatan waktu dan biaya dalam pemberian jaminan perlu dimaksimalkan, karena masih banyak masyarakat yang mengeluh atas proses penerbitan sertifikat yang lama serta biaya yang tidak jelas.

#### 5. Empati (X5)

Empati adalah tindakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada para penerima layanan sambil berusaha memahami kebutuhan mereka dan kebutuhan masyarakat. Indikator untuk dimensi empati dalam penelitian ini meliputi seberapa baik dan sopan polisi dan petugas saat memberikan layanan, seberapa tidak diskriminatif mereka saat melayani pelanggan, dan bagaimana mereka memperlakukan setiap konsumen dengan hormat. Petugas pajak di Kecamatan Remboken memiliki rasa empati yang cukup baik ketika membantu wajib pajak, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Karena sikap petugas yang positif dapat mendorong lebih banyak kepatuhan wajib pajak, dalam situasi ini terkait pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel Kualitas Pelayanan Publik yang didasarkan pada populasi wajib pajak bumi

dan bangunan di Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa dengan menggunakan 100 responden dan 22 item pernyataan adalah reliabel karena memiliki nilai 0,905, sedangkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang didasarkan pada hasil temuan penulis memiliki nilai 0,852 dan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Berdasarkan hasil uji linieritas, terdapat hubungan linier yang signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, dengan nilai signifikansi, yaitu  $0,810 > 0,05$ .

Berdasarkan temuan studi,  $Y = 36,417 + 0,804X$  dihitung dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan linier antara variabel-variabel yang mengukur kualitas pelayanan publik (X) dan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (Y). Untuk setiap kenaikan 1% nilai kualitas pelayanan publik, maka nilai kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan naik sebesar 0,804. Dari temuan ini dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan adalah positif, maka hipotesis diterima. Dengan demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Remboken, Kabupaten Minahasa, meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan.

Persentase besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan adalah sebesar 61,6%, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi atau daya penentu. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan terbukti dan diterima. Karena masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib

Pajak Bumi dan Bangunan selain Kualitas Pelayanan Publik, maka persentase pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan adalah sebesar 38,4%.

Dari keseluruhan temuan pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik, berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa.

## **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa, maka dari itu hipotesis yang menyatakan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dapat teruji kebenarannya secara empiris dengan mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Publik agar mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Remboken Kabupaten Minahasa. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang telah diteliti oleh penulis.

1. Sarana dan prasarana yang ada dapat dikatakan belum baik, dikarenakan fasilitas dan kebutuhan pelayanan masih kurang sehingga membuat para wajib pajak merasa kurang nyaman. Kedisiplinan petugas pajak di Kecamatan Remboken masih kurang, karena masih ada petugas yang tidak ada pada saat jam kerja dan terlambat dalam memberikan pelayanan.
2. Sangat penting untuk mempertimbangkan kehandalan petugas dalam memberikan

layanan yang cepat, akurat, dan sederhana karena hal ini merupakan evaluasi penting bagi orang yang dilayani. Pada konteks ini pemberian pelayanan yang ada di Kecamatan Remboken bisa dikatakan sudah cukup baik. Namun masih ada para wajib pajak yang tidak paham dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan.

3. Prosedur pelayanan dalam perpajakan khususnya Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Remboken, dalam hal ini ketanggapan petugas pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik. Pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga masyarakat merasa belum puas dan kurang tanggap atas permintaan dan keluhan dari masyarakat yang menjadi penerima layanan.
4. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di Kecamatan Remboken dalam pemberian jaminan tepat waktu dan biaya masih kurang. Masih ada para wajib pajak yang mengeluh atas pemberian jaminan yang tidak tepat, informasi yang tidak jelas serta jaminan biaya kurang memadai.
5. Sikap empati dari para petugas pajak dapat dikatakan sudah baik. Pemberian layanan dengan sikap yang ramah dan sopan dapat menjadi pemicu peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Remboken.

## SARAN

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang sudah dikemukakan di atas, maka dari itu beberapa saran yang dapat penulis berikan, sebagai berikut:

1. Penambahan fasilitas sarana dan prasarana seperti, pendingin ruangan, jumlah tempat duduk bagi wajib pajak serta sarana

pendukung pelayanan lainnya. Kedisiplinan petugas pajak juga perlu ditingkatkan lagi.

2. Petugas pajak lebih cepat dalam menangani masalah, tepat waktu dalam memberikan pelayanan dan mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami wajib pajak pada saat proses pelayanan.
3. Petugas pajak lebih cepat dalam memberikan pelayanan atas keluhan dan permintaan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Petugas pajak mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pembuatan sertifikat atau keperluan perpajakan lainnya agar para wajib pajak tidak menunggu lama. Petugas pajak mampu memberikan jaminan biaya dalam pelayanan pada saat mengurus keperluan perpajakan, sehingga wajib pajak tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluan perpajakannya.
5. Petugas pajak mampu mempertahankan sikap sopan, ramah dan sikap menghargai dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, Tulusan, Londa. 2018. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 4 No. 50. Hal. 1-7  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/19026>
- Deasi Koloay, F Lengkong, N Plangiten. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*

- (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Area Manado). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 4 No. 63 (2018). Hal. 86-93  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/21245/20954>
- Jhoddy Idris, Pangkey, Mambo. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 7 No. 109. Hal. 1-7  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/35341>
- Kautsar, Heru. 2019. *Pengantar Perpajakan: Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Novlan Pitoi, Pangkey, Pombengi. 2016. *Partisipasi Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tempino Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi Kota Jambi*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1 No. 37. Hal. 1-11  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/11778>
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Republik Indonesia. 1994. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan*. Menteri Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia. Jakarta  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/46237/uu-no-12-tahun-1994>
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang*. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38624/uu-no-16-tahun-2009>
- Wiwin Dame, Posumah, Palar. 2020. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Sangihe*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 6 No. 97. Hal. 1-5  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/31664>