

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SOSIALISASI PAJAK
TERHADAP KEAPTUHAN PAJAK (STUDI KASUS PBB-P2 UNIT
PELAYANAN TEKNIS DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BATAM)**

Puput Novitasari dan Firdaus Hamta

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and dissemination of tax on tax compliance PBB-P2 on Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam officer. Quality of service includes quality procedure , terms of service, clarity of service personnel, discipline of service personnel, responsible of servicr personnel, ability of service personnel, speed of service, gets justice ministry, courtesy and friendliness, the reasonableness of the service charge, suitability costs, certainty service schedules, environmental comfort and safety. Socialization includes publications, events, notifications, personal approach and the inclusion of identity, community involvement. As well as tax compliance includes the right time, arrears, criminal and audit. Respondents are Taxpayer Personal which have a NPWP and never had service experience in Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam Office. 100 respondents predetermined with slovin method taken by accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and data from the internal Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam Office, analysis tool used is regresi logistic method backward stepwise (wald). From the analysis regresi logistic known that have a significance value below $< 0,005$ is variable reliability and emphat. A rtinya variable quality of service and tax socialization simultaneously (synchronously) exhibited significantly impact on tax compliance in UPT PBB-P2 at Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

Keyword : Service quality, dissemination, tax compliance

PENDAHULUAN 1.1.

Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan negara karena pajak menjadi salah satu sumber pendapatan Negara, dan potensial pemasukan negara dibanding pendapatan negara pada sektor lainnya. Eksistensi pajak sesungguhnya sebagai sumber untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional sebagaimana tujuan nasional yakni untuk kemakmuran masyarakat

seluas-luasnya. Menurut Prof.Dr. Rochmat Soemitra, pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor pemerintahan) dengan tidak mendapat jasa timbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Pengertian lainnya pajak adalah peralihan kekayaan dari rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk membiayai publik investment. Sedangkan menurut Prof. Dr. M.J.H Smeets Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terhutang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hak individual untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Dalam perundang-undangan pajak tercantum dan diatur dalam Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Disini pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat, guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Sistem perpajakan selalu mengalami perubahan dari masa ke masa sesuai perkembangan masyarakat dan Negara, baik dalam bidang kenegaraan maupun dalam bidang sosial dan ekonomi.

Salah satu aspek penunjang dalam keberhasilan tujuan pembangunan selain dari aspek sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya lainnya adalah ketersediaan dana pembangunan baik yang diperoleh dari sumber pajak maupun non pajak. Berbagai macam jenis pungutan pajak dan retribusi yang menjadi sumber pendapatan Negara, seperti pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan lain-lain. Pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan telah ditetapkan dalam berbagai produk perundangundangan pemerintah, dalam neraca APBN misalnya telah ditentukan penerimaan Negara bersumber dari penerimaan dalam negeri dan penerimaan pembangunan. Penerimaan dalam negeri terdiri atas penerimaan minyak bumi dan gas alam, selain dari itu adalah penerimaan migas dan penerimaan yang berasal dari pajak sebagaimana yang telah ditetapkan oleh undangundang sudah menjadi kewajiban bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Pajak merupakan hal penting, meskipun tidak difungsikan secara langsung untuk masyarakat tetapi dapat dinikmati dengan pembangunan seperti sarana dan prasarana seperti jalan umum, pelayanan publik dari pemerintah. Hal tersebut tidak hanya manfaat pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat, tetapi juga pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang disebut dengan pajak daerah. Pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah Provinsi seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PBB), Pajak Air Permukaan (AP) dan sebagainya. Sedangkan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota seperti pajak iklan / reklame, pajak restoran, pajak hiburan, Pajak Bumi Bangunan (PBB).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu faktor pemasukan bagi daerah yang cukup potensial dan berkontribusi besar terhadap pendapatan daerah, jika dibandingkan

dengan sektor pajak lainnya. Adapun PBB merupakan pajak atas bumi dan / atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan / atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan.

Otonomi daerah saat ini, dimana pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri (Hak Otonom), maka hasil dari PBB dan pajak daerah lainnya menjadi tumpuan dan harapan besar pemerintah daerah dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, meskipun pemerintah daerah menerima pembagian atau transfer anggaran dari pemerintah pusat. Maka hak otonom daerah diperkuat dengan melakukan perubahan peraturan yang mengatur pajak daerah. Tindakan pemerintah tersebut merupakan peran serta pemerintah dan dukungan pelaksanaan otonomi daerah sehingga hubungan sektor keuangan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah menjadi lebih baik. Sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan salah satu pajak yang dilimpahkan pengelolannya ke daerah merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di pemerintah daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan disebut juga PBB-P2 adalah pajak atas bumi dan / atau bangunan dimiliki, dikuasai, dan / atau dimanfaatkan oleh orang pribadi dan badan untuk sektor perkotaan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Selanjutnya akan terjadi peralihan berbagai kegiatan pendataan, penilaian dan proses penetapan, kegiatan-kegiatan administrasi hingga pemungutan ataupun penagihan, pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang kemudian diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota). Sejak di resmikannya kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Batam oleh Walikota Batam pada tanggal 2 Januari 2013 berbagai kegiatan pelayanan telah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (UPT PBB-P2) Kota Batam, namun pada pengamatan penulis terjadi kendalakendala dan permasalahan yang dihadapi dilapangan sehingga tidak optimalnya pelayanan kepada wajib pajak, tidak akurat data subjek pajak dan Objek Pajak yang dilimpahkan oleh Pemerintah Pusat, sehingga optimalisasi penerimaan pajak PBB-P2 kurang maksimal karena kurang teridentifikasi subjek pajak secara baik sehingga terjadi peningkatan piutang pajak PBBP2. Hal lain adalah adanya keterlambatan pelayanan pajak PBB-P2 di Unit Pelayanan Pajak, dan adanya Wajib Pajak (WP) merasa tidak memahami prosedur pembayaran PBB-P2, dan lemahnya upaya Pemerintah Kota Batam dalam mengingatkan dan mensosialisasikan PBB-P2 yang jatuh tempo.

Dari fenomena tersebut diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian atas gejala-gejala yang diuraikan sebelumnya dan dituangkan dalam judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus PBB-P2 Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah sebagai fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di UPTPBB-P2 Dinas Pendapatan Kota Batam ?
2. Bagaimana pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di UPT-PBB-P2 Dinas Pendapatan Kota Batam ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di UPT-PBB-P2 Dinas Pendapatan Kota Batam ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian dirumuskan dalam kalimat pertanyaan lebih lanjut disebutkan bahwa tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai dilakukan. Tujuan penelitian adalah keinginan dari seorang untuk mendapatkan hal-hal yang akan dihasilkan dalam penelitian. Maka tujuan penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di UPTPBB-P2 Dinas Pendapatan Kota Batam ?
2. Bagaimana pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di UPT-PBB-P2 Dinas Pendapatan Kota Batam ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di UPT-PBB-P2 Dinas Pendapatan Kota Batam ?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut: a.

Universitas

Menjadi referensi dan sumbangsi bagi universitas baik pada mahasiswa maupun bagi masyarakat dan pemerintah.

b. Akademisi/Peneliti lain

Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang berhubungan tema yang diteliti yakni tentang pajak PBB-P2, kualitas pelayanan, sosialisasi PBB-P2 di UPT Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

c. Instansi Terkait

Memnerikan masukan khusus tentang kualitas pelayanan, sosialisasi dan kepatuhan pajak PBB-P2.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan antara lain adalah keramahan atau kesigapan petugas dalam melayani pelanggan serta dukungan sarana fisik berupa

kenyamanan interior dan eksterior. Pemberian kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan akan terbentuk kepuasan pelanggan, terpeliharanya kepuasan pelanggan dapat menciptakan *profitable*.

Menurut Andrian Payne yang dikutip Fandy Tjiptono (2000) mengemukakan sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”.

Pada dasarnya definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen, dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan. Dan jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika jasa pelayanan diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dinilai buruk.

B. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pelayanan Publik adalah :

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik “.

Dan yang dimaksud dengan Standar Pelayanan Publik adalah :

“ Suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas”. (2006)

Dalam buku Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 tahun. 2009 yang dimaksud dengan Masyarakat adalah :

“seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orangperseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan

sebagai penerima manfaat pelayanan public, baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Dan yang dimaksud dengan Maklumat Pelayanan, masih dari buku Undangundang pelayanan publik tahun 2009, mengatakan sebagai berikut :

“pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan”.

Dan yang dimaksud Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah :

“rangkaiian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pegelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa local, serta disajikan secara manual ataupun elektronik”.

Sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka perlu diketahui definisi dari Pemberi dan Penerima Pelayanan, masih dalam buku Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dikatakan bahwa Pemberi Pelayanan adalah :

“ Pejabat/petugas instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dan yang dimaksud dengan Penerima Pelayanan adalah :

“ Orang, masyarakat, badan hukum swasta dan pemerintah”

Karena pelayanan publik terkait dengan ketetapan biaya pelayanan yang telah ditetapkan maka dipandang perlu untuk mengetahui definisi dari Biaya Pelayanan adalah:

“segala biaya dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembyarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan”

C. Prinsip Standar Pelayanan Publik

Prinsip standar pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh penyelenggara dan penerima pelayanan meliputi :

- Konsensus

Standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan, dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau aturan peraturan yang telah ada.

- **Sederhana**
Standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.
- **Konkrit**
Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.
- **Mudah diukur**
Standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik teknis maupun non teknis.
- **Terbuka**
Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.
- **Terjangkau**
Standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan.
- **Dapat Dipertanggung jawabkan**
Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggung jawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- **Mempunyai batas waktu pencapaian**
Standar pelayanan dapat memberkan ketetapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.
- **Berkesinambungan**
Standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus-menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

D. Unsur – Unsur Kepuasan Pelayanan Publik

Masih menurut Kep.Men. PAN RI bahwa ada 14 unsur minimal dasar yang harus ada dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, unsur tersebut mencakup:

1. **Prosedur Pelayanan**
Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan.
2. **Persyaratan Pelayanan**
Persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis penyelesaiannya.
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**
Keberadaan dan kepastian petugas seperti Nama dan kewenangannya.
4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja dan sesuai ketentuan yang berlaku.
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**
Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
7. **Kesepatan Pelayanan**
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilan mendapat pelayanan**
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. **Kesopanan dan Keramahan**
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta menghormati dan menghargai.
10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**
Ketergantungan masyarakat terhadap besarnya biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. **Kesesuaian biaya yang telah ditetapkan**
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan.**
Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (durasi waktu).

13. Kenyamanan Lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

14. Keamanan Pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.1.2 Sosialisasi Pajak

A. Pengertian Sosialisasi

Sosialisasi merupakan bentuk kegiatan penanaman nilai atau kebiasaan dari generasi ke generasi selanjutnya agar nilai atau kebiasaan tersebut dapat dilakukan dengan baik secara terus menerus dan tidak hilang begitu saja.

Menurut pendapat Soejono Dirdjosisworo (1985), sosialisasi mengandung tiga pengertian sebagai berikut:

“ Proses sosialisasi adalah proses belajar, yaitu suatu proses akomodasi yang mana individu menahan, mengubah impuls-impuls dalam dirinya dan mengambil cara hidup atau kebudayaan masyarakatnya”

“ Dalam Proses sosialisasi itu individu mempelajari kebiasaan, sikap, ide-ide, pola-pola nilai tingkah laku, dan ukuran kepatuhan tingkah laku dalam masyarakat dimana ia hidup”

“ Semua sifat dan kecakapan yang dipelajari dalam proses sosialisasi itu disusun dan dikembangkan sebagai suatu kesatuan dalam diri pribadinya”

Menurut Soerjono Soekanto (2003), sosialisasi merupakan sebagai berikut:

“ Suatu proses yang menempatkan anggota masyarakat yang baru mempelajari norma-norma dan nilai-nilai masyarakat ditempat dia menjadi anggota”

Sedangkan menurut Lawang dalam Soejono (2003), sosialisasi merupakan sebagai berikut:

“ Proses mempelajari norma, nilai, peran, dan semua persyaratan lainnya yang diperlukan untuk memungkinkan partisipasi yang efektif dalam kehidupan social”

Dari semua pengertian diatas sangat jelas bahwa dalam kehidupan bermasyarakat sangatlah penting sosialisasi tersebut. Semua kegiatan yang dilakukan dalam lingkungan perlu kita tanamkan nilai dan norma yang dipelajari dari kehidupan

sehari-hari, sehingga pelanggaran nilai dan norma sedikit kemungkinan dilakukan oleh orang-orang yang telah mempelajari arti nilai dan norma dari sosialisasi kehidupan dilingkungannya.

B. Pengertian Sosialisasi Pajak

Dalam keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP 114/PJ/2005 Tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak baik badan maupun pribadi dalam rangka meningkatkan jumlah penerimaan Negara sehingga pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi pembiayaan Negara dapat tersampaikan. Menurut Samudera (2004), bahwa dalam melakukan sosialisasi perlu adanya strategi dan metode yang tepat dan dapat diaplikasikan dengan baik, yaitu:

1. Publikasi

Aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar dan majalah, maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi. Hal ini didukung oleh pernyataan kepada DJP wilayah Riau-Kepri, Nirwan Tjipto, saat acara sosialisasi pajak untuk wartawan yang digelar di Pekanbaru (29/03/2011) bahwa “Media massa menjadi salah satu faktor penting dalam edukasi perpajakan kepada masyarakat. Tentunya dengan kerja sama dan bantuan media massa yang mensosialisasikan tata cara perpajakan dapat membantu tugas kami dalam mengedukasi masyarakat”

2. Kegiatan

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program kegiatan peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada moment-moment tertentu.

3. Pemberitahuan

Hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sasaran promosi yang efektif. Agar masyarakat lebih cepat menerima informasi tentang pajak maka pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita.

4. Keterlibatan Komunitas

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

5. Pencantuman Identitas

Cara ini dapat dilakukan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditunjukkan sebagai sarana promosi.

6. Pendekatan Pribadi

Pendekatan pribadi yang dilakukan secara informasi untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.3 Penerimaan Pajak Daerah

A. Pengertian Penerimaan

Dalam suatu kegiatan proses produksi yang dilakukan oleh seorang produsen akan menghasilkan sejumlah barang atau produk. Selanjutnya dari sejumlah produk tersebut akan dijual dan hasil dari penjualan itu disebut penerimaan produsen. Penerimaan adalah sejumlah uang yang diterima oleh perusahaan atas penjualan produk yang dihasilkan. Dalam ilmu ekonomi penerimaan diistilahkan revenue.

Sedangkan penerimaan pajak dapat diartikan sebagai penerimaan pemerintah yang dalam arti seluas-luasnya, mulai dari penerimaan dalam dan luar negeri. Penerimaan pajak dipandang sebagai bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara, karena disamping cepat dan rendah biayanya, pajak merupakan sumber penerimaan yang sangat besar potensinya. Dalam sistem penerimaan negara, pajak mempunyai dua fungsi yang melekat dalam sistem perpajakan yaitu :

1. Fungsi budgetair, yaitu fungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas negara untuk membiayai kegiatan pemerintahan.
2. Fungsi mengatur, dimana dengan fungsi ini diharapkan sistem perpajakan yang diterapkan tidak akan menimbulkan pertentangan dengan kebijaksanaan negara dalam bidang ekonomi dan sosial. Pajak digunakan sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu dan bila perlu merubah susunan pendapatan dan kekayaan negara.

B. Pengertian Pajak Menurut Rochmat Sumitro, “pajak adalah iuran rakyat pada kas Negara berdasarkan Undang - Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. “Dapat dipaksakan” mempunyai arti, apabila utang pajak tidak dibayar, utang tersebut ditagih dengan kekerasan, seperti surat paksa, sita, lelang dan sandera. Ciri- ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang
2. Jasa timbal balik tidak ditunjukkan secara langsung
3. Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
4. Dapat dipaksakan (bersifat yuridis).

Menurut Brotodiharjo,R, “ pajak adalah iuran rakyat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya berdasarkan peraturanperaturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah”.

C. Pengertian Pajak Daerah

Menurut Tony Marsyahrul (2004), “ pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah (baik pemerintah TK.I maupun pemerintah TK.II) dan hasil dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (APBD)”.

Menurut Mardiasmo (2002), “ pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”.

Jenis-jenis pajak daerah berdasarkan Undang-Undang No.34 Tahun 2000 adalah sebagai berikut.

1. Pajak Hotel

Menurut peraturan daerah No. 26 tentang Pajak Hotel (2002) 2.

Pajak Restoran

Menurut peraturan daerah No. 29 tentang Pajak Restoran (2002)

3. Pajak Hiburan

Menurut peraturan daerah No. 28 tentang Pajak Hiburan (2002)

4. Pajak Reklame

Menurut peraturan daerah No. 27 tentang Pajak Reklame (2002)

5. Pajak Penerangan Jalan

6. Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C

7. Pajak Parkir

D. Landasan Hukum Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah

Dasar hukumnya dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23 Ayat (2) : “Segala Pajak Untuk Keperluan Negara Berdasarkan Undang-Undang”

Dasar hukum pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah adalah : “ Undang-Undang No. 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No.34 Tahun 2000”.

Tata cara pemungutan pajak daerah diatur Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 170 Tahun 1997 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 43 Tahun 1999.

2.1.4 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan dalam Bahasa Indonesia berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan-aturan. Atau dengan kata kata lain dalam konteks kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada tindakan pemaksaan.

Menurut Gunadi (2005) pengertian kepatuhan diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum administrasi. Jadi, kepatuhan itu merupakan sikap taat dalam melaksanakan sesuatu tanpa adanya unsur pemaksaan dari pihak manapun.

Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Devano, (2006) dalam Ni Luh, 2006, mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut :

1. Wajib pajak memahami dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/ KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU KUP), dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5 %.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapatan dengan pengecualian.

Kepatuhan wajib pajak sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemenelemen kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Ni Luh 2001 elemenelemen kunci tersebut adalah sebagai berikut:

- Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan normal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain : 1. Pemahaman terhadap sistem *Self Assessment* Ada beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu:

a. *Official Assessment System*

Official Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak.

c. *Withholding System*

Sistem pemungutan/ pemotongan pajak yang mana besarnya pajak terutang/ yang harus dibayar ditentukan oleh pihak ketiga.

Sistem *self assessment* yang diterapkan dalam perpajakan di Indonesia, memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang wajib pajak. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan/ melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Ni Luh, 2006). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

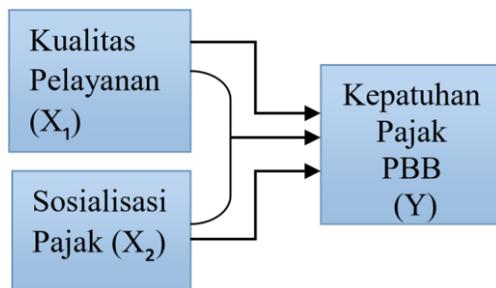
- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran, dan Kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakapa dalam tugasnya (Ni Luh, 2006).

2.1.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori pendukung , maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut bahwa Kualitas pelayanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, danemphaty berpengaruh signifikan terhadap penerimaan daerah di Dinas Pendapatan Kota Batam.Sosialisasi pajak yang meliputi publikasi, kegiatan, pemberitahuan, keterlibatan kominitas, pencantuman identitas, pendekatan pribadi berpengaruh signifikan terhadap penerimaan daerah di Dinas Pendapatan Kota Batam.Indikator meningkatnya penerimaan daerah di Dinas Pendapatan Kota Batam dilihat dari baiknya kualitas pelayanan pajak yang diberikan petugas kepada wajib pajak, dan sosialisasi yang dilaksanakan secara maksimal oleh Pemerintah kepada wajib pajak itu sendiri.Untuk lebih jelasnyadapat dilihat pada bagan di bawah ini:

Gambar 1: Kerangka PemikiranTinjauan Pustaka



Menurut Ismawan (2001) agar tercapainya kepatuhan yang sukarela terdapat beberapa faktor yaitu pelayanan yang baik, prosedur yang sederhana dan mudah

serta pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif. Menurut Suryoputro dan Widodo dalam Pakpahan dan Yuasa (2004), pada dasarnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi system administrasi perpajakan yang meliputi tax service dan tax enforcement. Menurut Widodo dkk (2010) adanya upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan dan selalu berlaku adil dalam administrasi perpajakan, secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.

2.1.6 Hipotesis

Arikunto (1992) menjelaskan Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan tinjauan pustaka yang berupa landasan teori, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

1. Ho = Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Pajak PBB di DISPENDA Kota Batam.
Ha = Diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Pajak PBB di DISPENDA Kota Batam.
2. Ho = Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan Pajak PBB di DISPENDA Kota Batam.
Ha = Diduga ada pengaruh yang signifikan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan Pajak PBB di DISPENDA Kota Batam.
3. Ho = Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan Pajak PBB di DISPENDA Kota Batam.
Ha = Diduga ada pengaruh yang signifikan secara simultan kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan Pajak PBB di DISPENDA Kota Batam.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian diposisikan sebagai objek penelitian, maka objek penelitian ini di Unit Pelaksana Teknis PBB-P2 Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam di Jalan Engku Puteri Batam.

3.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah jadwal dan agenda aktivitas yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung, berikut ini jadwal penelitian:

3.3. Metode Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiono (2008), menyebutkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Analisis statistika dilakukan agar dapat mengambil kesimpulan tentang parameter populasi berdasarkan penelitian terhadap sampel.

Besarnya jumlah sampel ditentukan berdasarkan pendapat Slovin

(Riduwan,2009) dengan rumus:
$$\frac{N}{1 + Ne^2}$$

Gambar 3.1 Rumus Slovin Dimana

: n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi : 236.375 Wajib

Pajak e = kelonggaran pengambilan sampel

Penelitian ini menentukan nilai e sebesar 5%, dari hasil yang diperoleh 399 sampel, namun untuk memberikan hasil yang lebih representatif maka penulis menjadikan 400 sampel.

3.4. Jenis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kuantitatif yang mana menurut Sugiyono (2006) bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datadatanya berhubungan dengan angka-angka baik yang diperoleh dari pengukuran maupun dari nilai suatu data yang diperoleh dengan jalan mengubah kualitatif ke dalam data kuantitatif. Maka jenis data pada penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dan individu maupun perseorangan dengan penyebaran kuisisioner dan hasil wawancara.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan atau bahan yang bersifat teoritis yang relevan dengan penelitian buku-buku, majalah, internet dan media lainnya.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan cara Interview (Wawancara), Kuesioner (Angket) dan Observasi, yang mana dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit / kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur (peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh) maupun tidak terstruktur (peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap sebagai pengumpul datanya) dan dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) maupun secara tidak langsung (melalui media seperti telepon).

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

3. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Karena observasi tidak selalu dengan obyek manusia tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Sutrisno Hadi, dalam Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dari segi proses pelaksanaannya, observasi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu observasi berperan serta (participant observation) dan observasi non partisipan (non participant observation).

3.6. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti dibagi menjadi dua kelompok, Sugiyono (2006), yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya (X^1) adalah Kualitas Pelayanan, (X^2) Sosialisasi PBB-P2.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi, karena adanya variabel bebas. variabel terikat (Y) adalah Kepatuhan Pajak PBB-P2.

3.7. Teknik Analisis Data 3.7.1.

Uji Kualitas Data

a. Uji Asumsi Klasik

Uji regresi dan kolerasi adalah data harus memenuhi prinsip BLUE (*best linier unbiased estimator*). Model yang diperoleh dari kuadrat terkecil yang umum atau *ordinary least square* suatu model regresi yang dapat memberikan suatu nilai estimasi atau perkiraan linier yang biasa tidak yang paling baik. Maka untuk memperoleh BLUE ada kondisi atau syarat-syarat minimum yang harus ada pada data, syarat-syarat tersebut dikenal dengan suatu uji yang di sebut uji asumsi klasik (Wibowo 2010).

1). Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis prametrik seperti regresi linier mensyaratkan data harus terdistribusi dengan normal. Uji normalisasi pada regresi bisa digunakan beberapa metode, antara lain yaitu kolmogrov-smirnov z untuk menguji normalitas data masing-masing variabel dan metode normal probability plots, (Priyanto 2010).

- a. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histokramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

2). Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolineritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas ada beberapa metode antara lain dengan cara membandingkan nilai r^2 dengan R^2 hasil regresi dengan melihat nilai tolerance dan VIF (Priyatno 2010).

Metode pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas yaitu jika $r^2 < R^2$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas, sedangkan jika $r^2 > R^2$ maka terjadi masalah multikolinearitas.

3). Heteroskedasitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas

dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika grafik plot menunjukkan suatu pola titik seperti titik yang bergelombang atau melebar kemudian mengempuit, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi Homokedastisitas, tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

b). Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat (Indriantoro dan Supomo, 2012). Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika istrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan perkataan lain instrumen tersebut dapat mengukur konsep sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Besarnya nilai koefisien Korelasi *Pearson Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti di bawah ini :

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 1 Pearson Product Moment

Keterangan :
 r_{ix} = Koefisien korelasi

i = Skor item x =
 Skor total dari x n = Jumlah
 banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ table}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

c). Reliabilitas

Menurut Suliyanto dan dituliskan dikutip oleh Agung (2012), menyebutkan bahwa untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbachs Alpha*. Dimana, r_i = reliabilitas instrumen k = jumlah butir pertanyaan σ^2 = jumlah varian pada butir i

σ^2 = varian total

t

Arikunto, (2003), menyebutkan bahwa instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih.

d). Analisis Regresi Berganda

Uji penelitian ini digunakan model analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang susah diketahui besarnya (Santoso, 2004). Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel terikat (Y). Dengan persamaan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan WP PBB-P2

β_0 = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan

β_2 = Koefisien regresi sosialisasi pajak

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Sosialisasi pajak

e = Standar Error

Untuk menguji hipotesis alat yang digunakan adalah regresi berganda. Dalam penggunaan alat uji regresi berganda terdapat beberapa analisis yang digunakan, yaitu:

1). Uji R dan R Square (R^2)

Uji ini digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2005). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti independen mampu

memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

2). Uji Statistik F

Uji statistic F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap veriabel dependen. Kriteria yang dipakai untuk membuat kepatuhan terhadap hasil uji hipotesis adalah berdasarkan tingkat signifikansi sebesar 0,05 yang merupakan probabilitas kesalahan besar 5%.

3). Uji Statistik t

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang dimasukan dalam model regresi secara individu terhadap variable dependen (Ghozali, 2005:63). Kriteria yang dipakai untuk membuat keputusan terhadap hasil uji hipotesis adalah berdasarkan tingkat signifikansi sebesar 0,05 yang merupakan probabilitas kesalahan sebesar 5%.

$R_{y,x}$ = Korelasi antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y r_{yx1}

= Korelasi product moment antara X1 dan X2 dengan Y

Hasil uji R maka R^2 adalah koefisien determinasinya. Dan untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Bila $R = 0$ berarti diantara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) tidak ada hubungannya, sedangkan bila $R = 1$ berarti antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependentvariable*) mempunyai hubungan kuat. Dalam penelitian ini, untuk mengolah data digunakan alat bantu SPSS.20 (*Statistical Package for Social Science*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Pembahasan

Dinas Pendapatan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang pendapatan daerah serta tugas lainnya yang diberikan oleh Walikota.

1). Fungsi

Dalam melaksanakan tugas pokok, Dinas Pendapatan Kota Batam mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan program dan kegiatan dinas dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang;
2. Penyelenggaraan urusan tata usaha perkantoran yang meliputi urusan umum, keuangan dan urusan kepegawaian;
3. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan;
4. Penyelenggaraan kegiatan teknis operasional yang meliputi bidang pendataan dan penetapan, bidang penagihan dan bidang retribusi dan pendapatan lain-lain;
5. Penyelenggaraan administrasi dan pelayanan umum kepada masyarakat dalam lingkup tugasnya;
6. Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
7. Pelaksanaan koordinasi dengan unsur terkait lainnya dalam setiap penyelenggaraan kegiatan dinas;
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Dinas Pendapatan membawahi :

1. Sekretaris,
2. Bidang Program,
3. Bidang Pendataan dan Penetapan,
4. Bidang Penagihan,
5. Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-lain.

2). Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota dalam melaksanakan pelayanan penunjang teknis dan administrasi, koordinasi dan pembinaan, pengendalian dalam urusan ketatausahaan, organisasi, kepegawaian, keuangan, umum, perlengkapan, hukum serta kehumasan, kerumahtanggaan dan perpustakaan kepada seluruh satuan organisasi di Dinas Pendapatan. Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penyusunan rencana dan program ketatausahaan, keuangan dan kepegawaian dinas;
- b. Pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata laksana;
- c. Pengkoordinasian pengelolaan administrasi kepegawaian;
- d. Pengkoordinasian pengelolaan administrasi, surat-menyurat, kearsipan, inventarisasi dan rumah tangga dinas;
- e. Penyiapan data, informasi, humas, protokol, hukum dan penyelenggaraan penyusunan dokumentasi dan perpustakaan;
- f. Pengelolaan keuangan dan perbendaharaan;
- g. Pengelolaan administrasi latihan pegawai dan kesejahteraan pegawai;
- h. Penyiapan bahan perlengkapan rumah tangga, pengadaan dan pemeliharaan, serta penginventarisir sarana dan prasarana dinas;

Dalam pelaksanaan tugas, Sekretaris membawahi :

1. Sub Bagian Umum;
 2. Sub Bagian Keuangan; 3. Sub Bagian Kepegawaian.
- 3). Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas menyelenggarakan dan melaksanakan urusan tata persuratan, Kehumasan, Hukum, Protokol, dan Dokumentasi, informasi kesehatan serta mengelola inventarisasi,

perlengkapan, penggandaan, pengadaan, pendistribusian barang, penghapusan, penyimpanan, dan pemeliharaan serta pengawasan barang. Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penyelenggaraan dan pelaksanaan pencatatan surat masuk dan keluar, pengarsipan, pendistribusian, ekspedisi dan tata laksana kepustakaan;
- b. Penyelenggaraan dan pelaksanaan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan penyediaan akomodasi dan fasilitas kantor;
- c. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kegiatan protokol, kehumasan dan dokumentasi;
- d. Penyelenggaraan dan pelaksanaan keamanan kantor;
- e. Penyelenggaraan dan pelaksanaan koordinasi inventarisasi barang, penggandaan surat dan naskah dinas;
- f. Penyelenggaraan dan pelaksanaan koordinasi, perencanaan, pengadaan dan penyimpanan barang kebutuhan kantor;
- g. Penyelenggaraan dan pelaksanaan koordinasi penyimpanan dan pencatatan barang;
- h. Penyelenggaraan dan pelaksanaan koordinasi pendistribusian, penghapusan, pemeliharaan dan pengawasan barang;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Sekretaris sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

4). Sub Bagian Keuangan

Mempunyai tugas menyelenggarakan dan melaksanakan koordinasi dalam hal pengelolaan keuangan dan perbendaharaan serta menyusun rencana anggaran belanja tidak langsung (BTL) dan belanja langsung (BL).

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penyusunan rencana dan tatalaksana belanja tidak langsung;
- b. Penyelenggaraan dan Pelaksanaan administrasi gaji pegawai;
- c. Penyelenggaraan dan pelaksanaan penyusunan dan pelaporan keuangan;
- d. Penyelenggaraan dan pelaksanaan pembukuan, pertanggungjawaban, verifikasi, laporan dan pembinaan bendaharawan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Sekretaris sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

5). Sub Bagian Kepegawaian

Mempunyai tugas menyelenggarakan dan melaksanakan koordinasi dalam hal administrasi kepegawaian, pengelolaan pendidikan dan pelatihan, penyelenggaraan kesejahteraan pegawai dan merencanakan kebutuhan formasi pegawai.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penyelenggaraan dan pelaksanaan koordinasi dalam hal administrasi kepegawaian seperti penyusunan rencana kebutuhan pegawai, daftar urut kepangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan gaji, pemindahan, pemberhentian, pensiun, cuti, ujian dinas serta sumpah pegawai negeri sipil dan pembinaan pegawai;
- b. Penyelenggaraan dan pelaksanaan prosedur pendidikan dan pelatihan pegawai;
- c. Penyelenggaraan dan pelaksanaan dokumentasi kepegawaian;
- d. Penghimpunan dan penyusunan inventarisasi data kepegawaian;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Sekretaris sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

6). Bidang Program

Bidang Program mempunyai tugas membantu Dinas dalam menghimpun, mensistematisasikan, mengintegrasikan, menyusun rencana, membuat program dan kegiatan kerja, melakukan pemantauan dan evaluasi atas program serta melakukan penelitian dan analisis dan kegiatan kerja yang telah ditetapkan oleh Dinas.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penghimpunan, pensistematisasian dan pengintegrasian penelitian dan analisis semua data dan informasi dalam pembuatan dan perumusan rencana kegiatan dan program dari unit kerja terkait dalam lingkungan dinas;
- b. Pembuatan dan perumusan rencana kegiatan dan program kerja tahunan dinas;
- c. Pembuatan dan perumusan rencana kegiatan dan program kerja lima tahunan dinas;
- d. Pemantauan dan evaluasi terhadap rencana program dan kegiatan baik tahunan maupun lima tahunan yang telah ditetapkan oleh dinas;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas Pendapatan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Program terdiri dari :

1. Seksi Data dan Informasi.
2. Seksi Penyusunan Program.
3. Seksi Evaluasi dan Pelaporan.
- 7). Seksi Data dan Informasi Mempunyai tugas menyiapkan data dan informasi yang berkenaan dengan program kerja Dinas Pendapatan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penghimpunan, penelitian dan analisis data-data dari masing-masing bidang.
- b. Penyusunan bahan informasi yang berkenaan dengan kebijakan dinas.
- c. Pengkoordinasian data-data dari masing-masing bidang untuk perumusan pedoman dan petunjuk teknis.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Program sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

8). Seksi Penyusunan Program

Mempunyai tugas menyiapkan serta menyusun rencana program dan kegiatan di bidang Pendapatan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penghimpunan dan pengkajian peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas-tugas bidang penyusunan program;
- b. Penyusunan perencanaan umum program tahunan (RKP, RKT), program jangka menengah (RPJM) dan program jangka panjang dinas (RPJP);
- c. Penginventarisasian, pengkajian, dan penginputan semua data dalam rangka penyusunan program dinas; penyiapan bahan bersama unit kerja terkait dalam rangka penyusunan Renstra, Rencana Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (RAPBD) dan target kinerja dinas;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Program sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

9). Seksi Evaluasi dan Pelaporan

Mempunyai tugas melaksanakan evaluasi, pemantauan dan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan di bidang pendapatan yang telah ditetapkan Kepala Dinas.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Pelaksanaan monitoring, pengawasan dan evaluasi terhadap perkembangan dan pelaksanaan kegiatan dinas;
- b. Pembuatan pelaporan berkala terhadap hasil monitoring, pengawasan dan evaluasi yang dilakukan;
- c. Penyiapan bahan untuk pelaksanaan koordinasi dan evaluasi program;
- d. Penyusunan pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang menjadi kewenangan dinas;

10). Bidang Pendataan dan Penetapan

Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang pendataan dan penetapan dengan menyelenggarakan teknis pengelolaan dan pemungutan pajak daerah yang meliputi pendataan, pendaftaran, pengolahan data dan informasi perpajakan daerah, pemeriksaan dan penetapan pajak daerah. Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang pendataan dan penetapan pendapatan daerah;
- b. Pelaksanaan pendataan dan pendaftaran wajib pajak daerah;
- c. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi perpajakan daerah;
- d. Pelaksanaan pemeriksaan pajak daerah;
- e. Pelaksanaan penetapan pajak daerah;
- f. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program kerja bidang pendataan dan penetapan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas Pendapatan kota Batam sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pendataan dan Penetapan terdiri dari :

1. Seksi Pendataan.
2. Seksi Penetapan.
3. Seksi Pemeriksaan.

11). Seksi Pendataan

Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang pendataan yang meliputi penyusunan kegiatan pendataan terhadap subjek wajib pajak, menatausahakan serta mengawasi penertiban atas subjek dan objek pajak dan membuat laporan secara periodik. Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi : a. Penyusunan rencana kegiatan pendataan; b. Pendataan terhadap subjek wajib pajak daerah;

- c. Penerbitan surat pengukuhan dan penunjukan sebagai wajib pajak daerah serta kartu pengenal wajib pajak daerah;
- d. Penatausahaan terhadap hasil pendataan;
- e. Pengawasan dan pengendalian serta penertiban atas subjek dan objek pajak;
- f. Pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan kinerja Seksi secara periodik;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pendataan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

12. Seksi Penetapan

Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang penetapan yang meliputi membuat

nota, menerima permohonan serta menerbitkan Surat Ketetapan Pajak dan membuat laporan secara periodik.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. Penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang penetapan pendapatan;
- b. Pembuatan nota perhitungan pajak daerah berdasarkan hasil nota pemeriksaan dan atau laporan perhitungan pajak daerah terhutang lainnya.
- c. Penerimaan permohonan penyelenggaraan reklame, meneliti kelengkapan permohonan dan menerbitkan izin penyelenggaraan reklame sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Pembuatan dan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah;
- e. Penerimaan karcis/bill/tanda masuk untuk diperforasi/dilegalisir;
- f. Pelaksanaan evaluasi dan menyusun laporan secara periodik;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

13). Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang pemeriksaan meliputi menyusun rencana pemeriksaan, menerbitkan SPT, menyiapkan kelengkapan dokumen sebagai bahan pemeriksaan serta koordinasi dengan instansi terkait dan melakukan pemeriksaan/penertiban terhadap subjek dan objek pajak serta membuat laporan secara periodik.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penyusunan rencana pemeriksaan baik verifikasi dan lengkap;
- b. Penyiapan dan pengaturan serta penerbitan Surat Perintah Tugas Pemeriksaan;
- c. Penyiapan kelengkapan dokumen sebagai bahan pemeriksaan penyidikan, penertiban dan atau penyegehan terhadap pelanggaran peraturan perundang undangan pajak dan retribusi daerah;
- d. Koordinasi dengan instansi terkait di bidang pemeriksaan, pengawasan dan pengendalian, pengusutan dan atau penyidikan terhadap subjek dan objek pajak dan retribusi daerah;
- e. Pemeriksaan pajak terhadap subjek dan objek pajak sesuai dengan prosedur dan metode pemeriksaan yang baik;
- f. Pelaksanaan penertiban dan penyidikan terhadap subjek dan objek pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- g. Pembuatan laporan kegiatan Seksi secara periodik;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

14). Bidang Penagihan

Bidang Penagihan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Pendapatan dalam melaksanakan pembukuan penerimaan pajak daerah, penatausahaan piutang pajak daerah, penerbitan surat-surat fiskal, upaya penagihan, penghitungan piutang pajak daerah dan pemrosesan permohonan banding/keberatan.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. Penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang penagihan pendapatan;
- b. Penyelenggaraan pembukuan penerimaan pajak daerah;
- c. Penyiapan pelaporan realisasi penerimaan dan tunggakan pajak daerah;
- d. Pelaksanaan rekonsiliasi dan verifikasi penerimaan pajak daerah;

- e. Pelaksanaan penagihan pajak daerah yang telah melampaui batas jatuh tempo;
- f. Penerbitan Surat Tagihan Pajak Daerah, Surat Perjanjian Pencicilan Pembayaran Piutang pajak daerah;
- g. Pelaksanaan penerimaan permohonan banding keberatan pajak daerah;
- h. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program kerja bidang penagihan;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas Pendapatan Kota Batam sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Penagihan terdiri dari :

1. Seksi Pembukuan dan Verifikasi;
2. Seksi Penagihan dan Perhitungan; 3. Seksi Pertimbangan dan Keberatan.

15). Seksi Pembukuan dan Verifikasi

Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Penagihan dalam melaksanakan pembukuan dan verifikasi.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi : a. Penatausahaan penerimaan pajak daerah;

- b. Pelaksanaan verifikasi penerimaan pajak daerah;
- c. Pembuatan perhitungan hasil bersih penetapan pajak daerah secara berkala;
- d. Pembuatan daftar piutang pajak daerah;
- e. Penyiapan laporan periodik mengenai realisasi penerimaan pajak daerah;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Penagihan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

16). Seksi Penagihan dan Perhitungan

Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang penagihan dalam melaksanakan penagihan dan perhitungan pendapatan.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Pelaksanaan upaya-upaya penagihan aktif dan pasif;
- b. Pelaksanaan monitoring pembayaran piutang/tunggakan pajak daerah;
- c. Penerbitan surat persetujuan untuk pengangsuran tunggakan, surat peringatan I, surat peringatan II, surat peringatan III, surat teguran, surat usulan untuk disita dan surat usulan untuk pelepasan;
- d. Penerbitan surat keterangan pembayaran pajak (fiskal);
- e. Pembuatan laporan kegiatan secara periodik;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Penagihan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

17). Seksi Pertimbangan dan keberatan

Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Penagihan dalam melaksanakan pertimbangan dan keberatan pajak daerah.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. Penerimaan dan penelitian permohonan pertimbangan dan keberatan pajak daerah;
- b. Pengumpulan bukti, penganalisaan, pengkajian dan membuat laporan pertimbangan dan keberatan pajak daerah;
- c. Penerbitan Surat Keputusan Keberatan dan Pertimbangan Pajak daerah;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan Seksi secara periodik;

- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Penagihan sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

18). Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain

Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Pendapatan dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang retribusi dan pendapatan lain-lain yang meliputi merencanakan dan mengembangkan objek pajak dan subjek retribusi daerah, koordinasi pemungutan dan penerimaan retribusi, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan retribusi daerah dan penerimaan lain-lain serta tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Dinas Pendapatan. Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi

:

- a. Penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang retribusi dan pendapatan lainlain;
- b. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait untuk penyusunan perencanaan dan pengembangan objek dan subjek retribusi daerah dan penerimaan lain-lain;
- c. Pelaksanaan penatausahaan dan pelaporan penerimaan retribusi dan penerimaan pendapatan lain-lain;
- d. Pelaksanaan koordinasi pemungutan dan penerimaan retribusi dan penerimaan lain-lain;
- e. Pembinaan dan pemantauan pelaksanaan retribusi, kontribusi bagian laba Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan badan usaha daerah lainnya;
- f. Pengelolaan dan pengendalian benda-benda berharga yang merupakan penerimaan pendapatan lain-lain daerah;
- g. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan pelaporan pelaksanaan program kerja bidang retribusi dan pendapatan lain-lain;
- h. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Dinas Pendapatan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain terdiri dari :

1. Seksi Penerimaan Retribusi dan Pendapatan PAD Lain-Lain yang sah;
2. Seksi Dana Perimbangan dan Lain-Lain Pendapatan yang sah;
3. Seksi Legalisasi dan Pembukuan Surat-Surat Berharga.

19). Seksi Penerimaan Retribusi & Pendapatan PAD lain-lain yang sah

Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-lain dalam melakukan penerimaan retribusi, membuat laporan realisasi penerimaan retribusi serta pendapatan lain-lain dan membuat laporan kegiatan Seksi secara periodik.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Pembukuan penerimaan retribusi, kontribusi bagian laba Badan Usaha Milik Daerah dan penerimaan pendapatan lain-lain sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. Pelaksanaan verifikasi penerimaan retribusi, kontribusi bagian laba Badan Usaha Milik Daerah dan penerimaan pendapatan lain-lain;
- c. Pembuatan pelaporan realisasi penerimaan retribusi, kontribusi bagian laba Badan Usaha Milik Daerah dan penerimaan pendapatan lain-lain daerah;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pembuatan laporan kegiatan Seksi secara periodik;

e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-lain sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

20). Seksi Dana Perimbangan dan Lain-Lain Pendapatan yang sah

Mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-lain dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja bidang dana perimbangan dan lain-lain pendapatan yang sah meliputi pembukuan hasil pajak, mempelajari peraturan perundang-undangan tentang hasil pajak dan pembinaan pelaksanaan hasil pendapatan serta membuat laporan kegiatan secara periodik. Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Pembukuan penerimaan bagi hasil pajak dan bukan hasil pajak dan membuat laporan secara periodik;
- b. Pengkajian peraturan perundang-undangan tentang pajak bagi hasil pajak dan bukan pajak;
- c. Penghimpunan data dan pelaksanaan koordinasi, monitoring serta verifikasi penerimaan bagi hasil pendapatan;
- d. Pembinaan dan pemantauan pelaksanaan bagi hasil pendapatan daerah;
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pembuatan laporan kegiatan secara periodik;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

21). Seksi Legalisasi dan Pembukuan Surat-surat Berharga

Mempunyai tugas membantu Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-lain dalam menghimpun, melakukan, mengolah surat-surat berharga yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan menganalisa kebutuhan benda-benda berharga dan membuat laporan kegiatan secara periodik.

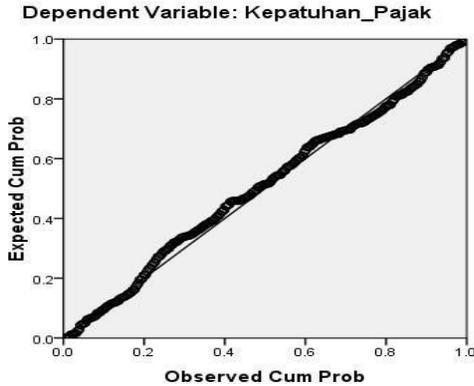
Uraian tugas sebagaimana dimaksud, meliputi :

- a. Penghimpunan data berkenaan dengan surat-surat berharga yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Batam;
- b. Pemantauan dan analisa kebutuhan benda-benda berharga;
- c. Pengelolaan dan pendistribusian serta pengendalian kebutuhan benda-benda berharga;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan Seksi secara periodik;

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain sesuai lingkup tugas dan fungsinya

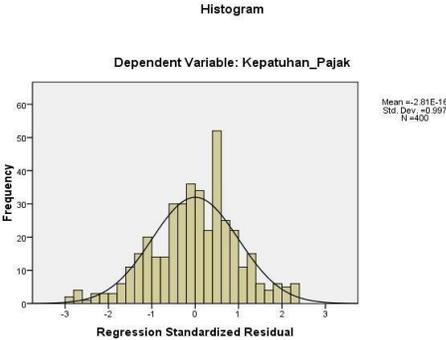
4.2. Hasil Penelitian 4.2.1.
Uji Kualitas Data a. Uji
Asumsi Klasik 1). Uji
Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.2. Normalitas

Gambar 4.2. diatas menunjukkan bahwa butir-butiran mengikuti garis diagonal dan mendekati garis diagonal, maka dengan demikian pengolahan data terdistribusi dengan normal.



Gambar 4.3. Histogram

Pada gambar 4.3. Histogram diatas menunjukkan garis atau gambar yang membentuk lonceng, maka dengan demikian olahan yang didapat merupakan data normal.

2). Autokorelasi

Tabel 4.3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.280 ^a	.382	.074	3.83359	1.218

b. Dependent Variable:
 Kepatuhan_Pajak

Hasil Olah Data SPSS

Tabel diatas menunjukkan nilai Durbin Watson (DW) = 1,218 > 0,05 berarti tidak terjadi autokorelasi antar variabel bebas.

3). Multikolinearitas

Tabel 4.4. Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
	20.980	1.586016		13.228	.000		

1 (Constant)				.000	.727	1.376
Kualitas_Pelayanan	.070	.250	4.418	.368	.727	1.376
Sosialisasi_Pajak	.032	.051	.901			

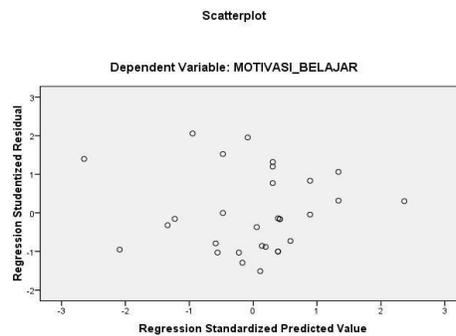
a. Dependent Variable:

Kepatuhan_Pajak Hasil

Olah Data SPSS

$X1 > VIF 1,376 > 1,00$ dan $X2 > VIF 1,376 > 1,00$ maka dengan demikian $X1$ dan $X2$ lebih besar $VIF (1,00)$, maka tidak terjadi Multikolinier.

4). Heteroskedasitas



Gambar 4.4. Heteroskedasitas

Dari gambar diatas, data (notkah) menyebar di sebelah kiri dan kanan titik nol, dan menyebar dari sisi atas dan bawah serta menyebar tidak membentuk pola tertentu. Maka dengan demikian, hal ini menunjukkan persamaan regresi yang diperoleh terbebas dari masalah heteroskedastisitas. **b). Validitas**

Tabel 4.5. Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Butir	r Hitung	r Tabel	Validitas
Butir 01	.613**	0,05	Valid

Butir 02	.636**	0,05	Valid
Butir 03	.662**	0,05	Valid
Butir 04	.662**	0,05	Valid
Butir 05	.638**	0,05	Valid
Butir 06	.646**	0,05	Valid
Butir 07	.657**	0,05	Valid
Butir 08	.691**	0,05	Valid
Butir 09	.678**	0,05	Valid
Butir 010	.686**	0,05	Valid
Butir 011	.676**	0,05	Valid
Butir 012	.631**	0,05	Valid
Butir 013	.658**	0,05	Valid
Butir 014	.614**	0,05	Valid
Butir 015	.665**	0,05	Valid
Butir 016	.686**	0,05	Valid
Butir 017	.603**	0,05	Valid
Butir 018	.668**	0,05	Valid
Butir 019	.603**	0,05	Valid
Butir 020	.662**	0,05	Valid
Butir 021	.624**	0,05	Valid
Butir 022	.636**	0,05	Valid

Butir 023	.660**	0,05	Valid
Butir 024	.634**	0,05	Valid
Butir 025	.692**	0,05	Valid
Butir 026	.633**	0,05	Valid
Butir 027	.696**	0,05	Valid
Butir 028	.699**	0,05	Valid

Tabel 4.6. Validitas Sosialisasi Pajak (X2)

Butir	r Hitung	r Tabel	Validitas
Butir 01	.627**	0,05	Valid
Butir 02	.621**	0,05	Valid
Butir 03	.785**	0,05	Valid
Butir 04	.735**	0,05	Valid
Butir 05	.658**	0,05	Valid
Butir 06	.719**	0,05	Valid
Butir 07	.721**	0,05	Valid
Butir 08	.694**	0,05	Valid
Butir 09	.655**	0,05	Valid
Butir 010	.783**	0,05	Valid
Butir 011	.584**	0,05	Valid
Butir 012	.685**	0,05	Valid

Butir	r Hitung	r Tabel	Validitas
Butir 08	.645**	0,05	Valid
Butir 01	.706**	0,05	Valid
Butir 02	.641**	0,05	Valid
Butir 03	.634**	0,05	Valid
Butir 04	.601**	0,05	Valid
Butir 05	.664**	0,05	Valid
Butir 06	.662**	0,05	Valid
Butir 07	.711**	0,05	Valid

Tabel 4.7. Validitas Kepatuhan Pajak (Y)

c). Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	28

Hasil Olah Data SPSS

Menurut Arikunto, (2003: 112), menyebutkan bahwa instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Dari tabel diatas menunjukkan *cronbach's alpha* 0,948 > 0,6. Maka dengan demikian data yang pada variabel kualitas pelayanan (X1) reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	12

Hasil Olah Data SPSS

Sedangkan pada variabel sosialisasi pajak (X2) nilai *cronbach's alpha* didapat 0,899 maka dengan demikian 0,899 > 0,6 dan variabel sosialisasi pajak reliabel. **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	8

Hasil Olah Data SPSS

Adapun pada variabel kepatuhan pajak (Y) dengan nilai *cronbach's alpha* didapat 0,806, maka dengan demikian $0,806 > 0,6$ maka variabel kepatuhan pajak reliabel.

4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak di UPT PBB-P2 Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

Tabel 4.4. Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	20.980	1.586		13.228	.000		
Kualitas_Pelayanan	.070	.016	.250	4.418	.000	.727	1.376
Sosialisasi_Pajak	.032	.036	.051	.901	.368	.727	1.376

a. Dependent Variable:

Kepatuhan_Pajak Hasil
 Olah Data SPSS

Pada tabel diatas diperoleh nilai *unstandardized coefficients* 0,07 pada variabel kualitas pelayanan, maka kualitas pelayanan berdampak positif pada kepatuhan pajak, sedangkan dnilai *sig.* pada kualitas pelayanan (X1) didapat nilai 0,000 atau

(0,000<0,005). Dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak PBB-P2 di Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

4.2.3. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak di UPT PBB-P2 Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

Tabel 4.4. Coefficients Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	20.980			13.228	.000		
Kualitas_Pelayanan	.070	1.586	.250	4.418	.000	.727	1.376
Sosialisasi_Pajak	.032	.036	.051	4.418	.000	.727	1.376

a. Dependent

Variable:

Kepatuhan_Pajak Hasil Olah Data SPSS Adapaun pada variabel sosialisasi pajak pada tabel diatas, diperoleh nilai *unstandardizrd coefficients* 0,032, maka sosialisasi pajak berdampak positif pada kepatuhan pajak, sedangkan dnilai *sig.* pada sosialisasi

pajak (X2) didapat nilai 0,368 atau ($0,368 > 0,005$). Dengan demikian variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif, namun tidak signifikan pada kepatuhan pajak PBB-P2 di Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak di UPT PBB-P2 Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

Tabel 4.3. Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.280 ^a	.382	.074	3.83359	1.218

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.280 ^a	.382	.074	3.83359	1.218

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Pajak

Hasil Olah Data SPSS

Koefisien korelasi berganda (R) = 0,280; artinya secara simultan terdapat hubungan positif yang cukup antara kualitas pelayanan dengan sosialisasi pajak. Koefisien R-square = 0,382 hingga dapat dihitung koefisien Determinasi (D) = 38,2%. Hal ini berarti 38,2% dari variabel X1 dan X2 berkontribusi terhadap variabel Y, dan 62,8% dikontribusi oleh variabel yang tidak diteliti disini.

Tabel 4.4. Anova

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressi on	495.274	2	247.637	16.850	.000 ^a
Residual	5834.486	397	14.696		
Total	6329.760	399			

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi_Pajak, Kualtias_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Pajak

Hasil Olah Data SPSS

Tabel Anova menunjukkan nilai secara simultan (bersama-sama), dari olah data didiapat nilai nilai Sig = 0,000 atau menunjukkan bahwa $0,000 < 0,005$. Maka dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak secara simultan (bersamasama) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak PBB-P2 di UPT Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai *unstandardizrd coefficients* 0,07 pada variabel kualitas pelayanan, maka kualitas pelayanan berdampak positif pada kepatuhan pajak, sedangkan dnilai*sig.* pada kualitas pelayanan (X1) didapat nai 0,000 atau ($0,000 < 0,005$). Dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak PBB-P2 di Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.
2. Nilai *unstandardizrd coefficients* 0,032, maka sosialisasi pajak berdampak positif pada kepatuhan pajak, sedangkan dnilai*sig.* pada sosialiasi pajak (X2) didapat nai 0,368 atau ($0,368 > 0,005$). Dengan demikian variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif, namun tidak signifikan pada kepatuhan pajak PBB-P2 di Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.
3. Nilai Sig = 0,000 atau menunjukkan bahwa $0,000 < 0,005$. Maka dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak PBB-P2 di UPT Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam.

5.2. Saran

1. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak PBB-P2 agar dipertahankan dan lebih ditingkatkan, karena dari hasil penelitian diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, karena hal tersebut akan berdampak pada penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Batam.
2. Sosialisasi pajak PBB-P2 yang telah dilaksanakan diharapkan melakukan pengembangan sosialisasi atau dengan kata lain menambah program atau kegiatan selain dari yang sudah dijalankan saat ini. Karena dari hasil penelitian berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak PBB-P2 meskipun tidak signifikan. Tetapi hal tersebut tetap berdampak pada penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kota Batam dari sektor PBB-P2.
3. Bagi peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian pada objek yang sama dilakukan penulis, agar menentukan variabel diluar dari variabel penulis lakukan pada penelitian ini. Variabel lain menurut penulis yang ideal untuk diteliti selanjutnya seperti pemahaman pajak PBB-P2 pada wajib pajak, besaran tarif pajak yang berlaku saat ini dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Edy Wibowo. 2012. Cetakan 1. Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian. Gava Media, Batam.
- Aisyah, A., & Ariyati, Y. (2015). Effect Of Price, Quality Products And Quality Of Customer Satisfaction Level Printing PT. UBC DIBATAM. *BENING*, 2(2).
- Arikunto, Suharsini, 1996, Prosedur Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta
- Devano Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu. Prenada Media Group. Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2000. Manajemen Jasa, Andi. Yogyakarta
- Gunadi, 2005. Akuntansi Pajak dan Undang-undang Pajak Baru. Grasindo. Jakarta
- Hamta, F. (2016). Analisis Penerapan Data Mining Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Samsat Batam. *DIMENSI*, 1(3).
- Imam Gozali. 2005. Aplikasi analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan
- Hardimon, H., Nasution, A. P., & Ariyati, Y. (2017). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Batam. *EQUILIBIRIA*, 4(1).

Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP 114/PJ/2005 Tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan

Marsyahrul, Tony. 2004. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Grasindo.

Mardiasmo. 2002. Perpajakan . Yogyakarta: Andi

Nasution, A. P. (2016). Peran dan Kompetensi Kemampuan Pemerintah terhadap Perkembangan Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat di Kota Batam. *DIMENSI*, 3(1).

Peraturan Menteri Aparatur Negara No.20/M.PAN/04/2006 Tentang Pelayanan Publik
Priyanto, Duwi. 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Media Com. Yogyakarta.

Puspitasari, M. E., Setyobudi, Y. F., & Pratiwi, D. A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam. *DIMENSI*, 4(3).

Riduwan, 2009. Dasar-Dasar Statistika, Edisi Ketiga, Alfabeta, Bandung.

Samudera, 2004. Sosiologi. Universitas Diponegoro, Semarang.

Santoso, 2010. Statistik Parametrik. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta

Soerjono Soekanto. 2003. Sosiologi Suatu Pengantar. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Sugiyono, 2012, Statistika Untuk Penelitian, Bandung : Alfabeta

Supomo. 2012. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi pertama. Yogyakarta

Undang-Undang No.34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi