

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MOTIVASI
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI BADAN
PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET
DAERAH (BPPKAD) SITUBONDO**

Usrotul Hasanah¹, Jamhuri²
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Abdurahman Saleh Situbondo
Email : usrotulhasanah@unars.ac.id

ABSTRACT

.The UN is a tax with a collection system. Semi Self Assessment System where the more pro-active and cooperative tax authorities perform calculations, determine the tax payable and distribute it to the local government through Dispenda based on the Tax Object Registration Letter (SPOP) which is filled by Taxpayers or verification of tax authorities in the field, Local Government through District , Kelurahan / Desa, even distributing Debt Tax Returns (SPPT) to the hands of the UN taxpayer.

The research approach is quantitative research. the population in this study were 92 recipients of service from the last 3 months. The sample in this study was 92 people. Data collection techniques are questionnaires, interviews, observation, documentation and literature.

The aim of this study To find out whether the hypothesis is accepted / rejected, then the price is calculated compared to rtable. From the results of the comparison with r count with a significance level of 5% with the number of respondents 99 people obtained rtable = 0.198 while the rxy hypothesis is 0.992. From the calculation obtained Fcount is 5535 while Ftable is 3.947 on db = 92 - 1 - 1 = 90 with a significance level of 5% means Fcount > Ftable so that it can be said that there is an influence of service quality on motivation in paying Land and Building Tax in the Agency Local Financial and Asset Management Revenue (BPPKAD).

Keywords: *Service Quality, Motivation in Mandatory Paying for the United Nations.*

ABSTRAK

PBB adalah pajak dengan sistem pemungutan. Sistem Semi Self Assessment dimana fiskus lebih proaktif dan kooperatif melakukan perhitungan, menentukan pajak yang terutang dan mendistribusikannya kepada pemerintah daerah melalui Dispenda berdasarkan Surat Tanda Pendaftaran Objek Pajak (SPOP) yang diisi oleh Wajib Pajak atau verifikasi fiskus. Di lapangan, Pemerintah Daerah melalui Kecamatan, Kelurahan/Desa, bahkan mendistribusikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPPT) ke tangan wajib pajak PBB.

Pendekatan penelitian adalah penelitian kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah 92 penerima layanan dari 3 bulan terakhir. Sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang. Teknik pengumpulan data adalah angket, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima/ditolak, maka dihitung harga dibandingkan dengan rtabel. Dari hasil perbandingan dengan r hitung dengan taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden 99 orang diperoleh rtabel = 0,198 sedangkan rxy hipotesisnya adalah 0,992. Dari perhitungan diperoleh Fhitung sebesar 5535 sedangkan Ftabel sebesar 3,947 pada $db = 92 - 1 - 1 = 90$ dengan taraf signifikansi 5% artinya Fhitung > Ftabel sehingga dapat dikatakan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Motivasi dalam Membayar Wajib PBB

PENDAHULUAN

Saat ini pendapatan terbesar negara bersumber dari sektor per-pajakan. Pendapatan per pajakan dalam waktu sedang tetap menjadi asal pertama pendapatan negara dengan andil rata-rata sebesar 86,1% dari total pendapatan negara. Dalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) tahun 2015, pendapatan dalam negeri ditargetkan sebesar Rp 1.753.330,9 miliar. Menurut data yang didapat dari web site Kementerian Keuangan (2015), realisasi penerimaan pajaktahun 2014 sebesar Rp. 1.143,3 triliun atau 74,37% dari total pendapatan negara. Sampai 31 Agustus 2015, realisasi penerimaan pajak telah mencapai Rp. 598.270 triliun. Sedangkan sesuai APBN-P 2015 target penerimaan pajak sebesar Rp. 1.294.258 triliun, maka realisasi penerimaan pajak sudah mencapai 46,22%. Akan tetapi hasil tersebut belum optimal, karena tidak mencapai 65% dari keseluruhan pajak yang harus didapat oleh pemerintah (Direktorat Jenderal Pajak, 2015). Jumlah pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Situbondo tidak sesuai target yang ditetapkan oleh pemerintah. Data yang diperoleh dari Dinas Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (DPKAD) pada Kota Situbondo mengatakan persentase Wajib Pajak dan jumlah pajak penerimaan pajak yang didapat dalam kurun waktu 2 (dua) tahun yaitu tahun 2012-2013 naik dari 69,05% menjadi 94,25%. Tetapi, tiap tahun perwujudan dalam membayar PBB belum memenuhi sasaran yang ditentukan

pada tiap tahunnya. Pemerintah daerah Situ-bondo terus berupaya meningkatkan pertumbuhan pendapatan perpajakan. Upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan yaitu dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya dalam wajib pajak PBB.

Motivasi masyarakat dalam membayar PBB saat ini, termasuk di Situbondo menurun akibat banyaknya pemberitaan tentang korupsi pajak oleh oknum-oknum di Kantor Pajak di Indonesia. Kondisi ini membuat masyarakat di Situbondo saat ini mengalami masa naikturun dalam pencapaian target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pemerintah berupaya meningkatkan motivasi masyarakat dalam membayar pajak dengan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan motivasi masyarakat dalam membayar PBB sebagaimana yang dinyatakan oleh Sardiiman (2007 :73), motif dapat diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk mengerjakan sesuatu, karena dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan menjadi rangsangan dan dorongan dalam memotivasi masyarakat membayar PBB tepat waktu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Sesuai dengan pendapat Arikunto (2006 :12) yang mengemukakan “penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut serta penampilan hasilnya”.

Penentuan Populasi

Menurut Sugiiyono (2012:80)“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan dari 3 bulan terakhir sebanyak 1200 orang penerima layanan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Situbondo.

Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *Sampling Insidental*. Menurut Sugiono (2012 :85) teknik *Sampling Insidental* adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Karena jumlah populasi cukup besar maka dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah ,2010:137) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dari penghitungan rumus tersebut di atas maka diketahui total sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang masyarakat yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Situbondo.

Jenis Data

1. Data kualitatif

“Data kualitatif merupakan data yang ber bentuk kalimat, kata atau gambar. Data kualitatif bisa juga di definisikan sebagai data yang berbentuk kategorisasi, karakteri-stik ber wujud pertanyaan atau kata- kata” (Nanang Martono,2010:6). Data kualitatif ini didapatkan dari hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dengan informan.

2. Data kuantitatif

“Data kuantitatif merupakan data yang ber bentuk angka, atau data kualitatif yang di angkakan” (Nanang Martono,2010:6). Data kuantitatif ini didapat dari angka-angka yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner.

Sumber Data

1. Sumber primer diperoleh langsung dari responden, dalam hal ini responden yang di maksud adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPP KAD) Situbondo. Data dari sumber primer dalam penelitian ini di peroleh dengan memberikan kuesioner kepada responden. Data dari penyebaran kuesioner nantinya akan dianalisis dalam penelitian ini.
2. Sumber seokunder di peroleh dari literatur yang ter-kait dengan penelitian dan data dari Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPP KAD) Situbondo.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada obyek yang diteliti.

2. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pihak yang di anggap perlu dan berhubungan dengan obyek

pe-nelitian. Dengan wawancara peneliti mempunyai kesempatan lebih banyak untuk mendapatkan informasi atau data dari responden dengan berinteraksi secara langsung.

3. Koesioner

Pengumpulan data yang dilaku-kan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara ter-tulis kepada ressponden. Pertanyaan yang di ajukan adalah pernyataan yang secara loggis ber hubungan dengan masalah penaelitian.Responden dimiinta untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah disiapkan jawaban-nya sehiingga mereka hanya memilih jawaban yang sesuai dengan pemahamannya.

4. Dokumentasi

Data diperoleh dengan menggunakan dokumen/arsip yang mendukung penelitian seperti arsip kantor bea dan cukai Situbondo, arsip jumlah masyarakat penerima layanan, laporan-laporandan dokumen lain yang menunjang.

5. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yang digunakan adalah lyteratur-literatur yang ber kenaaan dengan masaalah penelitian, seperti bukubuku yang mendukung untuk pembahasan penelitian.

Metode Analisa Data

1. Uji Validitas

Uji faliditas dilakukan dengan cara menghitung nilai korelasi (r) antara skor pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Masrun dalam Sugiyono (2012:133-134) menyatakan “item yang memepunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai valyditas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$ ”. Jadi apabila korelasi antara butir dengan scor total kurang dari 0,3 maka butir dalam kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Relyabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah koesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Kuisisioner dikatakan reliabel jika koesioner tersebut dilakukan pengukuran ber ulang, akan mendapatkan hasil yang sama.

3. Uji Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada korelasi antara Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Membayar Pajjak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BP PKAD) Situbondo perlu dilakukan uji korelasi. Dalam uji korelasi digunakan rumus *Product Moment*. “*Korelasi Product Moment* (KPM) merupakan alat ujii statistik yang di gunakan untuk menguji hypotesis asosiatiff (uji hubungan) dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio” Hasan dalam (Nanang Martono,2010:242).

“Nilai korelasi (r) berada di antara $-1 \leq r \leq 1$. Bila nilai $r = 0$, berarti tidak ada korelasi atau tidak ada hubungan antara variabel independen dan dependen. Nilai $r = +1$ berarti terhadap hubungan positif antara variabel independen dan dependen. Nilai $r = -1$ berarti terdapat hubungan negatif antara variabel independen dan dependen. Dengan kata lain, tanda “+” dan “-” menunjukkan arah hubungan di antara variabel yang dioperasikan. Uji signifikasi KPM menggunakan uji t, sehingga nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel. Kekuatan hubungan antarvariabel ditunjukkan melalui nilai korelasi.”(Nanang Martono,2010:243)

4. Uji Regresi

penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana di gunakan untuk memprediksi hubungan di antara dua variabel yaitu variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Situbondo.

Menurut Nanang Martono (2010:253), langkahlangkah untuk melakukan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis (H_1 dan H_0)
2. Menyusun tabel penolong

3. Menghitung KPM
4. Menghitung a dan b

Ada beberapa rumus untuk menghitung a dan b:

$$a = a_1X_1 + a_2X_2$$

$$b = b_1X_1 + b_2X_2$$

5. Membuat persamaan regresi.

Persamaan regresi ini nantinya akan digunakan untuk menggambar garis regresi. Persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bx$$

6. Menggambar garis persamaan regresi
7. Melakukan uji signifikansi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Merupakan tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebarakan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 2 (dua) variabel, variabel yang terdiri dari 1 (satu) variabel bebas (X). Dimana (X) variabel kualitas Pelayanan, (Y) yaitu Motivasi Membayar Wajib Pajak. Penelitian dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat yang mengurus pajak dari Juli sampai September 2018. Hasil tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan,

Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1.	Penampilan gedung Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Situbondo terlihat baik	57 (62,0%)	24 (26,1%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
2.	Saya merasa pengurusan validasi Pajak selesai tepat waktu.	58 (63,0%)	34 (37,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3.	Pegawai secara ramah dan professional dalam kesediaan melayani wajib pajak	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
4.	Memberikan pengetahuan dan keahlian dalam pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa apabila terjadi masalah	69 (75,0%)	23 (25,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
5.	Pegawai secara sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	58 (63,0%)	29 (31,5%)	0 (0%)	5 (5,4%)	0 (0%)

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
6.	Pegawai menyampaikan informasi yang diberikan dengan kejujuran dan kepercayaan kepada wajib pajak	68 (73,9%)	18 (19,6%)	0 (0%)	6 (6,5%)	0 (0%)
7.	Memberikan kepastian hukum sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak	68 (73,9%)	6 (6,5%)	18 (19,6%)	0 (0%)	0 (0%)
8.	Petugas selalu memberikan informasi dan keterbukaan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dengan.	52 (56,5%)	34 (37,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
9.	Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani yang efisien.	58 (63,0%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
10.	Mampu melakukan perhitungan biaya pajak dengan benar Penghitungan pajak tidak rahasia dan selalu transparan	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
11.	Petugas selalu menampilkan kesederhanaan setiap melakukan tagihan ke wajib pajak	57 (62,0%)	24 (26,1%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
12.	Penampilan gedung Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Situbondo terlihat baik	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)

Deskripsi Variabel Motivasi (Y)

Variabel kepuasan masyarakat pada penelitian ini diukur melalui 4 pernyataan yang mewakili dari indikator-indikator variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap variabel tersebut, dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tanggapan Responden Mengenai Variabel Motivasi

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1.	Merasa perlu mem bayar pajak karena teman-teman dan kerabat saya mellakukan hal yang sama (taat pajak)	57 (62,0%)	24 (26,1%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
2.	Melaksanakan kewajiban per pajakan dengan sukarela dan tiimbul dari kesadaran sendiri dengan rasa aman	58 (63,0%)	34 (37,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
5.	Sosialisasi atau penyull uhan tentang pajak perlu dilakukan oleh aparat pajak guna meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewaji	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)

ban pajaknya

6. Pemberian penghargaan atau hadiah oleh kantor pajak kepada wajib pajak terbaik diperlukan untuk me-rangsang wajib pajak dalam membayar pajak	69 (75,0%)	23 (25,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	---------------	-----------	-----------	-----------

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,761	0,198	Valid
2.	0,663	0,198	Valid
3.	0,740	0,198	Valid
4.	0,594	0,198	Valid
5.	0, 647	0,198	Valid
6.	0,664	0,198	Valid
7.	0,641	0,198	Valid
8.	0,935	0,198	Valid
9.	0, 507	0,198	Valid
10.	0,771	0,198	Valid
11.	0,761	0,198	Valid
12.	0,771	0,198	Valid

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel kualitas (X1) karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,198$.

Hasil Uji Validitas Motivasi (Y)

No	R Hitung	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1.	0,755	0,198	Valid
2.	0,687	0,198	Valid
3.	0,746	0,198	Valid
4.	0,602	0,198	Valid

Dari tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel kualitas pelayanan (Y) karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,198$

Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2005:42), dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 20

dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Ket
Kualitas pelayanan	0,899	Reliabel
Motivasi	0,627	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8 yakni Pengujian reliabilitas untuk menguji kehandalan dari suatu alat ukur untuk masing-masing variabel. Menunjukkan bahwa semua variabel memiliki hasil koefisien *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel adalah reliabel.

Persamaan Garis Regresi

Persamaan garis regresi linier dilakukan dengan menggunakan harga koefisien prediktor (b) dan bilangan konstanta (a) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Data Bantu Penghitungan Garis Regresi

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	60	20,00	3600	400	1200
2	60	20,00	3600	400	1200
3	60	20,00	3600	400	1200
4	60	20,00	3600	400	1200
5	60	20,00	3600	400	1200
6	46	16,00	2116	256	736
7	48	16,00	2304	256	768
8	60	20,00	3600	400	1200
9	60	20,00	3600	400	1200
10	49	17,00	2401	289	833
11	50	17,00	2500	289	850
12	55	18,00	3025	324	990
13	45	16,00	2025	256	720
14	50	17,00	2500	289	850
15	60	20,00	3600	400	1200
16	53	18,00	2809	324	954
17	60	20,00	3600	400	1200
18	60	20,00	3600	400	1200
19	60	20,00	3600	400	1200
20	60	20,00	3600	400	1200

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
21	60	20,00	3600	400	1200
22	46	16,00	2116	256	736
23	48	16,00	2304	256	768
24	60	20,00	3600	400	1200
25	60	20,00	3600	400	1200
26	49	17,00	2401	289	833
27	50	17,00	2500	289	850
28	55	18,00	3025	324	990
29	45	16,00	2025	256	720
30	50	17,00	2500	289	850
31	60	20,00	3600	400	1200
32	53	18,00	2809	324	954
33	60	20,00	3600	400	1200
34	60	20,00	3600	400	1200
35	60	20,00	3600	400	1200
36	60	20,00	3600	400	1200
37	60	20,00	3600	400	1200
38	46	16,00	2116	256	736
39	48	16,00	2304	256	768
40	60	20,00	3600	400	1200
41	60	20,00	3600	400	1200
42	49	17,00	2401	289	833
43	50	17,00	2500	289	850
44	55	18,00	3025	324	990
45	45	16,00	2025	256	720
46	50	17,00	2500	289	850
47	60	20,00	3600	400	1200
48	53	18,00	2809	324	954
49	60	20,00	3600	400	1200
50	60	20,00	3600	400	1200
51	60	20,00	3600	400	1200
52	60	20,00	3600	400	1200
53	60	20,00	3600	400	1200
54	46	16,00	2116	256	736
55	48	16,00	2304	256	768
56	60	20,00	3600	400	1200
57	60	20,00	3600	400	1200
58	49	17,00	2401	289	833

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
59	50	17,00	2500	289	850
60	55	18,00	3025	324	990
61	45	16,00	2025	256	720
62	50	17,00	2500	289	850
63	60	20,00	3600	400	1200
64	53	18,00	2809	324	954
65	60	20,00	3600	400	1200
66	60	20,00	3600	400	1200
67	60	20,00	3600	400	1200
68	60	20,00	3600	400	1200
69	60	20,00	3600	400	1200
70	46	16,00	2116	256	736
71	48	16,00	2304	256	768
72	60	20,00	3600	400	1200
73	60	20,00	3600	400	1200
74	49	17,00	2401	289	833
75	50	17,00	2500	289	850
76	55	18,00	3025	324	990
77	45	16,00	2025	256	720
78	50	17,00	2500	289	850
79	60	20,00	3600	400	1200
80	53	18,00	2809	324	954
81	60	20,00	3600	400	1200
82	60	20,00	3600	400	1200
83	60	20,00	3600	400	1200
84	60	20,00	3600	400	1200
85	60	20,00	3600	400	1200
86	46	16,00	2116	256	736
87	48	16,00	2304	256	768
88	60	20,00	3600	400	1200
89	60	20,00	3600	400	1200
90	49	17,00	2401	289	833
91	50	17,00	2500	289	850
92	45	16,00	2025	256	720
JML	5038	1697	278946	31561	93812

Menghitung Koefisien Korelasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan dengan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat), maka digunakan rumus Korelasi Product Moment dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N(\sum X^2) - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{92(93812) - (5038)(1697)}{\sqrt{92(278946) - (5038)^2} \sqrt{92(31561) - (1697)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{8630704 - 8549486}{\sqrt{281588} \sqrt{23803}}$$

$$r_{xy} = \frac{81218}{81869,65}$$

$$r_{xy} = 0,992$$

Jika hasil-hasil perhitungan diisikan ke dalam rumus di atas, maka diperoleh besar koefisien korelasinya yaitu:

$$r_{xy} = 0,992 \text{ dan } r^2_{xy} = 0,984$$

Menghitung Analisa Variasi Garis Regresi

Untuk mengetahui apakah harga $r_{xy} = 0,992$ signifikan atau tidak, maka dilakukan analisis regresi dengan menggunakan F_{reg} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan F_{tabel} . Rumus Uji F_{reg} tersebut adalah sebagai berikut:

$$F_{reg} = \frac{r^2(N - m - 1)}{m(1 - r^2)}$$

$$F_{reg} = \frac{(0,984)(92 - 1 - 1)}{1(1 - 0,984)}$$

$$F_{reg} = \frac{88,56}{0,016}$$

$$F_{reg} = 5535$$

Dengan rumus tersebut dan memasukkan data-data yang ada, maka diperoleh nilai $F_{reg} = 5535$. Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya nilai F_{reg} ini dikonsultasikan dengan F_{tabel} . Derajat kebebasan untuk menguji signifikansi harga F_{reg} adalah m lawan $(N - m - 1)$ dalam kasus di atas $db = 1 / 90$. Untuk db lawan 90 itu harga F_{tabel} dengan signifikansi 5 % = 3,947, jadi harga $F_{reg} = 5535$ ini signifikan. Berarti hipotesa nihil (H_0) ditolak dan Hipotesa kerja (H_a) diterima. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel perbandingan dibawah ini:

Perbandingan Fhitung dengan Ftabel

Hipotesis	Fhitung	Ftabel	Keputusan Statistik	Korelasi	Keputusan Akhir
Ho	-	-	-	-	Ho ditolak
Ha	5535	3,947	Signifikan	Berpengaruh	Ha diterima

Jika dengan adanya angket yang diberikan oleh peneliti memberikan pengaruh positif dan tinggi sehingga adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB).

Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB), maka dapat dihitung dengan menghitung korelasi antara variabel X dan Y. dari hasil perhitungan diperoleh nilai rxy sebesar 0,992.

Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan terima / ditolak, maka harga r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} . Dari hasil perbandingan dengan rhitung dengan taraf signifikansi 5 % dengan jumlah responden 99 orang diperoleh $r_{tabel} = 0,198$ sedangkan hipotesa rxy sebesar 0,992.

Dari hasil perbandingan ternyata r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} artinya hipotesa kerja (Ha) diterima dan hipotesa nihil (Ho) ditolak, hipotesa kerja yang diterima adalah:

“Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Situbondo“.

Nilai tersebut di atas dikonsultasikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi:

Interpretasi Koefisien Korelasi

Besar nilai r	Interpretasi
Antara $\pm 0,00$ s/d $\pm 0,20$	Tidak ada pengaruh
Antara $\pm 0,21$ s/d $\pm 0,40$	Pengaruh rendah
Antara $\pm 0,41$ s/d $\pm 0,60$	Pengaruh sedang
Antara $\pm 0,61$ s/d $\pm 0,80$	Pengaruh tinggi
Antara $\pm 0,81$ s/d $\pm 1,00$	Pengaruh sempurna

Setelah dikonsultasikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi diketahui bahwa nilai 0,992 terletak antara $\pm 0,81$ s/d $\pm 1,00$ yang berarti tingkat pengaruh sempurna.

Pembahasan dan Hasil Peneliitian

Dari hassil pengujian hypotesis dengan perbandingan ternyata r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} artinya hipotesa kerja (Ha) diterima dan hipotesa nihil (Ho) ditolak, hipotesa kerja yang diterima adalah: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keua-ngan dan AsetDaerah (BPPKAD) Situbondo.

Setelah menganalisis data pengujian hipotesis, maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) sebesar 0,992. Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis

tersebut dengan menggunakan uji F, hipotesis akan terbukti apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dari perhitungan diperoleh F_{hitung} sebesar 5535 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,947 pada $db = 92 - 1 - 1 = 90$ dengan taraf signifikansi 5% berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga dapat dikatakan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Situbondo.

Kesimpulan

Setelah penulis menganalisa semua data yang diperoleh dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi dalam wajib membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Situbondo, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari hasil pengumpulan data, analisa data, dan pengujian hipotesis yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi dalam wajib membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Penda patan Pengelolaan Ke uangan dan Aset

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Daividow dan Uttal, 2012. *Total Customer Service*. New York: Harper & RowPublisher
- Dwiyanto, 2012. *Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fandy Tjiptono 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi
- Garvin dan Davis, 2015. *Managing Quality*. New York: The Free Press
- Griffin, 2003, *Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*., Jakarta: Bumi Aksara,
- Kasmir, 2011. *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lukman, 2011. *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Press
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Monir, 2011. Pengaruh Nilai Informasi dan Sosial pada CoConsumption dan Co-

Production antar Anggota Kaskus: Perspektif Modal Sosial. Universitas Airlangga : Vol. 16, p.3

Nanang Martono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers

Pandapatan Ritonga, 2011. *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur*. Medan: Universitas Islam Sumatera Utara.

Parasuraman, 2011. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring)

Ratminto dan Winarsih, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Robert L. Mathis dan John H. Jackson, 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empa

Saleh, 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Siagian, 2004. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta

Sinambela, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia: konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Candi Gebang Permai Blok R/6

Sondang Siagian, 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sugiarto, 2010. *Inovasi Pasar Dengan Iklan Yang Efektif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Surjadi, 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Utami dan Devano, 2016. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan Penghapusan Sanksi Administrasi Tahun 2015 terhadap Niat Kepatuhan Perpajakan (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung di Wilayah DJP Jabar I). Simposium Nasional Akuntansi XIX. Lampung

Zeithmal, 2011. Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL). Dalam F. E. Danang Sunyoto, Manajemen Pemasaran Jasa (hal. 288-289). Yogyakarta: Caps.