PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB) TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH (BAPPENDA) KABUPATEN BOGOR

¹⁾ Wawan Hari Subagyo, ²⁾ Rina Melliza

¹⁾ Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: wawan.hari@dewantara.ac.id

²⁾ Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: rvz.meliiza@gmail.com

ABSTRACT

The tax on Land and Building Rights (BPHTB) is one of the sources of regional acceptance of Bogor District. This research aims to determine the influence of quality of service including simplicity, clarity, certainty, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, discipline, politeness and friendliness, and Comfort to the taxpayer satisfaction at the office of BAPPENDA Bogor District. Samples used were 121 respondents. Data analysis techniques using multiple linear regression methods. The results of the analysis show Simplicity (X1), Certainty time (X3), Responsibility (X6) and Ease of Access (X8) does not affect the taxpayer satisfaction (Y). While the Variable Clarity (X2), Accuracy (X4), Security (X5), Completeness of Facilities and Infrastructure (X7), Discipline, Courtesy and Friendliness (X9) and Convenience (X10) affect the Satisfaction of Taxpayers (Y) at BAPPENDA Office of Bogor District.

Keywords: *The tax on Land and Building Rights (BPHTB), BAPPENDA Bogor District, Multiple Linear Regression.*

ABSTRAK

Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) merupakan salah satu sumber penerimaan daerah kabupaten Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada kantor BAPPENDA kabupaten Bogor. Sampel yang digunakan 121 responden. Teknik analisis data menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan Kesederhanaan (X1), Kepastian Waktu (X3), Tanggung Jawab (X6) dan Kemudahan Akses (X8) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Sedangkan variable Kejelasan (X2), Akurasi (X4), Keamanan (X5), Kelengkapan sarana dan prasarana (X7), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X9) dan Kenyamanan (X10) berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) pada kantor BAPPENDA kabupaten Bogor.

Kata kunci: Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), BAPPENDA Kabupaten Bogor, Regresi Linier Berganda.

1. PENDAHULUAN

Kebijakan otonomi daerah memberikan hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kebijakan ini diharapkan dapat menjadi

dasar bagi daerah otonom untuk melaksanakan pembangunan di daerahnya masing-masing berdasarkan potensi yang dimiliki. Pembangunan di daerah membutuhkan dana dalam jumlah yang tidak sedikit. Pengelolaan yang baik dan benar dalam penggalan dana sebagai sumber pembiayaan pelaksanaan

pembangunan tersebut dibutuhkan. Pengelollan dana pembangunan juga harus dilaksanakan sesuai dengan arah pembangunan tersebut diantaranya bersumber dari penerimaan pajak dan retribusi daerah.

Melihat kondisi di atas, pajak daerah memiliki peran penting dalam didalam instrument bahwa Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang dihimpun dari masyarakat. Dana yang dihimpun tersebut kemudian digunakan sebagai sumber pembiayaan pembangunan yang dilakukan di daerah. Berbagai informasi tentang pajak ini tentu akan dengan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Selama kurun waktu dijalankannya BPHTB sebagai pajak daerah ini, cukup memberikan kontribusi yang baik untuk pemerintahan daerah. Hal ini terbukti dari penerimaan total per tahunnya yang mengalami peningkatan. Adapun peningkatan data Penerimaan BPHTB dapat dilihat pada Tabel 1. berikut.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan BPHTB Kabupaten Bogor

Tahun	Target (Rp.)	Penerimaan (Rp.)
2014	310.000.000.000	408.744.070.388
2015	365.000.000.000	417.713.890.073
2016	405.135.579.000	505.652.631.452

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor, 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa BPHTB yang baru berjalan sebagai pajak daerah sudah terlihat memberikan hasil yang hampir setiap tahunnya memperoleh penerimaan yang melebihi target. Hal ini disebabkan oleh kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak. Dimana semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak maka akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran

masyarakat dalam membayar pajak adalah tingkat kepercayaan terhadap efektivitas sistem pelayanan publik yang dikelola oleh negara. Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. (Widodo, 2001).

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPHTB yang terdiri dari Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor BAPPENDA Kabupaten Bogor.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPHTB yang terdiri dari Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor BAPPENDA Kabupaten Bogor.
3. Mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan BPHTB terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor BAPPENDA Kabupaten Bogor.
4. Mengetahui variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak pada Kantor BAPPENDA Kabupaten Bogor.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Ratminto dan Winarsi (2005), Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

2.1 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yang harus dipedomani secara baik agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan tercapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa/ dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk

bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Oliver dalam Supranto (2001) menyatakan bahwa Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Kotler dalam Surjadi (2012:49), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan.

2.3 Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, faktor-

faktor kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan dipengaruhi oleh standar-standar pelayanan ideal yang sesuai dengan prinsip pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada peneriman pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Sekaran dalam Sugiyono (2011) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Hipotesis Penelitian

Berdasarkan konsep pemikiran diatas maka dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan BPHTB yang terdiri dari Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak Pada Kantor BAPPENDA Kabupaten Bogor.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan BPHTB yang terdiri dari Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) secara

parsial terhadap kepuasan wajib pajak Pada Kantor BAPPENDA Kabupaten Bogor.

2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan BPHTB yang terdiri dari Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak Pada Kantor BAPPENDA Kabupaten Bogor.

H_b : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan BPHTB yang terdiri dari Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak Pada Kantor BAPPENDA Kabupaten Bogor.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat/wajib pajak di Kabupaten Bogor. Menurut Roscoe (1982) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian kuantitatif adalah 30 sampai dengan 500. Bila menggunakan analisis *multivariate* (korelasi dan regresi) maka sampelnya adalah 10 x jumlah variabel.

3.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini jumlah variabel adalah 11 variabel (1 variabel terikat dan

10 variabel bebas). Dengan demikian sampel yang diambil sebanyak 110. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *incidental sampling* 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 dengan sumber data (Sugiyono, 2012).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert menggunakan 5 kategori pengukuran. Selain itu, menggunakan studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen dan literatur.

3.4 Analisis Data

3.4.1 Metode Uji Kuesioner

Didalam penelitian ini menggunakan metode uji kuesioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.4.2 Metode Uji Data Asumsi Klasik

Didalam penelitian ini metode uji data menggunakan uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

3.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10}$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Wajib Pajak'
- a : Konstanta
- b : Koefisien
- X₁ : Kesederhanaan
- X₂ : Kejelasan
- X₃ : Kepastian Waktu
- X₄ : Akurasi
- X₅ : Keamanan

- X₆ : Tanggung Jawab
- X₇ : Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- X₈ : Kemudahan Akses
- X₉ : Kesopanan dan Keramahan
- X₁₀ : Kenyamanan

3.4.4 Metode Uji Hipotesis

Didalam penelitian ini metode uji hipotesis menggunakan menggunakan uji secara parsial (uji t) dan uji secara silmutan(uji F).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor (BAPPENDA) Berdasarkan Peraturan Bupati Bogor Nomor 70 Tahun 2016 merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang melaksanakan fungsi penunjang keuangan di bidang pendapatan daerah. Visi BAPPENDA menjadi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah termaju di Indonesia.

4.1 Metode Uji Kuesioner

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan membandingkan nilai r_{tabel} dengan derajat bebas $df = n-k-1 = 110-10-1 = 99$, pada tingkat kesalahan (error) 5%. Maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,186. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) yang lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian semua indikator pengukur variabel kualitas pelayanan 934 pertanyaan) dan kepuasan wajib pajak (14 pertanyaan) adalah valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur data kehandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban responden jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Hasil uji *Cronbach Alpha* (α) variabel kualitas pelayanan (0,917) dan kepuasan wajib pajak (0,909)

menunjukkan hasil konsisten karena nilai Cronbach Alpha > 0,60.

4.2 Metode Uji Data Asumsi Klasik

4.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas atau homogenitas data menggunakan grafik P-Plot, menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal. Maka sebaran data memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Data

4.2.2 Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dilakukan menggunakan *scatterplots*. Berdasarkan hasil *scatterplots* diperoleh hasil titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi linier berganda.

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

4.2.3 Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, di mana terdapat variabel yang nilai VIF menunjukkan nilai lebih besar dari 10

yaitu variabel Kejelasan (X2), Akurasi (X4), Keamanan (X5), Tanggung Jawab (X6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X7), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X9). Sedangkan variabel yang nilai VIF di bawah 10 adalah variabel Kesederhanaan (X1), Kepastian Waktu (X3), Kemudahan Akses (X8), Kenyamanan (X10). Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang nilainya kurang dari 10 tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas. Sedangkan variabel yang nilai VIF lebih dari 10, menunjukkan gejala multikolinieritas.

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas terdapat variabel dengan gejala multikolinieritas maka untuk mengatasi hal tersebut menurut Montgomery *et al.*, 2006, dapat dilakukan dengan menambah jumlah sampel penelitian. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang awalnya berjumlah 110 ditambah 11 sampel sehingga menjadi 121 sampel. Kemudian data diuji kembali. Berikut ini hasil uji multikolinieritas setelah sampel ditambahkan menjadi 121 sampel.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas dengan Perubahan Jumlah Sampel

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesederhaan	,337	2,964
	Kejelasan	,250	3,999
	Kepastian Waktu	,221	4,527
	Akurasi	,215	4,652
	Keamanan	,252	3,962
	Tanggung Jawab	,157	6,359
	Sarpras	,162	6,185
	Akses	,184	5,430
	Kedisiplinan	,203	4,923
	Kenyamanan	,260	3,840

a. Dependent Variable: Y

Hasil pengujian dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel yang di gunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10, dan nilai tolerance di atas 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil uji analisis regresi linier berganda pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coeffie nts		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1,057	1,788		-0,591	0,556
	Kesederhanaan (X1)	0,318	0,228	0,05	1,394	0,166
	Kejelasan (X2)	-0,575	0,135	-0,176	-4,245	0
	Kepastian Waktu (X3)	0,016	0,243	0,003	0,068	0,946
	Akurasi (X4)	-1,903	0,254	-0,335	-7,485	0
	Keamanan (X5)	0,531	0,243	0,09	2,185	0,031
	Tanggung Jawab (X6)	-0,006	0,19	-0,002	-0,033	0,974
	Sarpras (X7)	0,855	0,101	0,437	8,468	0
	Akses (X8)	0,142	0,155	0,044	0,914	0,363
	Kedisiplinan (X9)	2,494	0,151	0,762	16,528	0
	Kenyamanan (X10)	0,335	0,152	0,09	2,201	0,03

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi yaitu: $Y = -1.057 + 0,318X_1 - 0,575X_2 + 0,016X_3 - 1,903X_4 + 0,531X_5 - 0,006X_6 + 0,855X_7 + 0,142X_8 + 2,494X_9 + 0,335X_{10}$.

4.4 Metode Uji Hipotesis

4.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji hipotesis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan uji t. Nilai t_{tabel} pada derajat bebas $df=n-k-1=121-10-1=110$ dan nilai derajat kesalahan (error) 5%, diperoleh nilai 0,1982. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa:

1. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} dari variabel Kesederhanaan (X_1), Kepastian Waktu (X_3), Tanggung Jawab (X_6) dan Kemudahan Akses (X_8) lebih kecil (<) dari nilai t_{tabel} (1,982). Selain itu, nilai P-Value (sig) variable Kesederhanaan (X_1), Kepastian Waktu (X_3), Tanggung Jawab (X_6) dan Kemudahan Akses (X_8) menunjukkan nilai lebih besar dari 0,05. Kesimpulan terima H_0 . Dengan demikian variabel Kesederhanaan (X_1), Kepastian Waktu (X_3), Tanggung Jawab (X_6) dan Kemudahan Akses (X_8) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).
2. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} dari variabel Kejelasan (X_2), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Kelengkapan sarana dan prasarana (X_7), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) nilainya lebih besar (>) dari nilai t_{tabel} (1,982). Selain itu, nilai P-Value (sig) variable Kejelasan (X_2), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Kelengkapan sarana dan prasarana (X_7), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) menunjukkan nilai lebih kecil dari 0,05. Kesimpulan Tolak H_0 . Dengan demikian, Variabel Kejelasan (X_2), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Kelengkapan sarana dan prasarana (X_7), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).
3. Variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak adalah variabel Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dengan nilai koefisien persamaan regresi terbesar yaitu 2,494.

4.4.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F. Nilai F_{tabel} dengan derajat bebas $df_1=k=10$ dan $df_2=n-k-1=121-10-1=110$ untuk sampel 121 diperoleh nilai sebesar 1,965.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4433,409	10	443,341	220,878	.000 ^b
Residual	220,79	110	2,007		
Total	4654,198	120			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10

Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan $F_{\text{hitung}} = 220,878$ lebih besar dari nilai F_{tabel} (1,965). Sedangkan nilai P-value (sig) sebesar 0,000 kurang dari ($<$) 0,05. Kesimpulan tolak H_0 . Dengan demikian, variabel (X_1) Kesederhanaan, Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kesopanan dan Keramahan (X_9), Kenyamanan (X_{10}) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

4.5 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.976 ^a	.953	.948	1,41675

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10

b. Dependent Variable: Y

Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,948. Hal ini menunjukkan bahwa 94,8% Kepuasan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2),

Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9), dan Kenyamanan (X_{10}). Sedangkan sisanya 5,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan variable Kesederhanaan (X_1), Kepastian Waktu (X_3), Tanggung Jawab (X_6) dan Kemudahan Akses (X_8) terbukti tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Sedangkan variable Kejelasan (X_2), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Kelengkapan sarana dan prasarana (X_7), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dan Kenyamanan (X_{10}) berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, BAPPENDA perlu melakukan inovasi-

- inovasi pada proses dan prosedur pelayanan yang diberikan agar prosedur pelayanannya lebih sederhana, serta memberikan kepastian waktu dan kemudahan akses bagi wajib pajak.
- Hasil uji hipotesis secara simultan membuktikan variabel kualitas pelayanan publik yang meliputi Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9), dan Kenyamanan (X_{10}) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Hal ini ditunjukkan dari nilai p-value (0,00) di bawah 0,05.
 - Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,948. Hal ini menunjukkan bahwa 94,8% Kepuasan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh pelayanan publik meliputi Kesederhanaan (X_1), Kejelasan (X_2), Kepastian Waktu (X_3), Akurasi (X_4), Keamanan (X_5), Tanggung Jawab (X_6), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X_7), Kemudahan Akses (X_8), Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9), dan Kenyamanan (X_{10}). Sedangkan sisanya 5,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
 - Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah variabel Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (X_9) dengan nilai koefisien regresi sebesar 2,494.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, saran bagi pihak-pihak yang

berkepentingan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Meningkatkan frekuensi penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang kewajiban membayar pajak BPHTB berikut prosedur dan tata caranya;
- Memberikan pelayanan pajak BPHTB dengan tepat dan benar sesuai SOP terkait
- Meningkatkan keamanan data pajak BPHTB dengan selalu berpedoman pada aspek hukum;
- Memelihara sarana dan prasarana berupa (ruang tunggu berpendingin, kursi, TV, kamar mandi, form-form isian pajak, meja helpdesk, dll.) yang sudah ada di kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor agar selalu dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh para wajib pajak;
- Meningkatkan kinerja para petugas pelayanan BPHTB, antara lain kecepatan pelayanan, keramahan dan respon cepat terhadap keluhan wajib pajak;
- Selalu menjaga kenyamanan dan kebersihan lingkungan kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, F. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Dahmiri dan Suzana. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi)*. Skripsi. Prodi Manajemen Pemerintahan Universitas Jambi.
- Fahmi, R., Rochmah, S., dan Siswidiyanto. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas*

- Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok).* Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadi, S. 2004. *Metode Penelitian.* PT. Gunung Agung. Jakarta.
- Joko, S. 2012. *6 Hari Jago SPSS.* Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran.* PT Prenhalilindo. Jakarta.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi Kedua). Erlangga. Jakarta.
- _____. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktek.* PT.Salemba Empat. Jakarta.
- Nur, I. dan Supomo, B. 2002. *Metode Penelitian Bisnis.* Cetakan kedua. BPFE Yogyakarta.
- Parasuraman A, Zeithaml ZA dan Berr LL. 2008. *Reassessment of Implication For Further Research.* *Journal of Marketing.*
- Pratama, AWE. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta).* Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ratminto dan Septi, WA. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Susanto. 2009. *Manajemen Personalia.* Gunung Agung. Bandung.
- Sugianto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa.* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian.* CV. Alfabeta. Bandung.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2008. *Metode Penelitian Survei.* LPE. Jakarta.
- Sumarman, U. 2003. *Perilaku Konsumen.* Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Total Quality Service.* Penerbit Andi. Jogjakarta
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa.* Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, H. 2002. *Metode Penelitian Aplikasi dan Pemasaran.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yudianto. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda.* Skripsi. Universitas Mulawarman.