

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

PABLO JAVIER KAPARANG

NIM. 21053011



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN BISNIS**

2025

Pablo Javier Kaparang, 2025 **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado”**. Dibawah bimbingan Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl. Manag. dan Wingston Markus J. Longdong, SS., M.Hum.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado. Responden penelitian berjumlah 44 orang wajib pajak dengan karakteristik mayoritas berusia 40–50 tahun dan lebih banyak berjenis kelamin perempuan. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui lima indikator, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan kepuasan wajib pajak diukur melalui kepuasan terhadap fasilitas pelayanan, keramahan petugas, sistem pembayaran, dan kecepatan pelayanan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh skor 59,36% dengan kategori baik, meskipun masih terdapat gap sebesar 40,64%. Sementara itu, kepuasan wajib pajak memperoleh skor 73,47% dengan kategori sangat baik, namun masih menyisakan gap sebesar 26,53%. Uji korelasi menghasilkan nilai $r = 0,541$ yang menunjukkan adanya hubungan cukup kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. Hasil uji regresi sederhana menunjukkan nilai t hitung $(4,165) > t$ tabel $(2,018)$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek empati dan keandalan, diharapkan mampu lebih memaksimalkan kepuasan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak

Pablo Javier Kaparang, 2025. "The Effect of Land and Building Tax Service Quality on Taxpayer Satisfaction at the Regional Revenue Agency of Manado City". Supervised by Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl. Manag. and Wingston Markus J. Longdong, SS., M.Hum.

ABSTRACT

This study aim is to analyze the effect of service quality on taxpayer satisfaction at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Manado City. The respondents of this research consisted of 44 taxpayers, with the majority being female and within the age range of 40–50 years. The service quality variable was measured through five indicators: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while taxpayer satisfaction was measured through satisfaction with service facilities, staff friendliness, payment systems, and service speed. The descriptive analysis results show that service quality obtained a score of 59.36%, categorized as good, although there remains a gap of 40.64%. Meanwhile, taxpayer satisfaction obtained a score of 73.47%, categorized as very good, yet still leaving a gap of 26.53%. The correlation test produced a value of $r = 0.541$, indicating a moderately strong and positive relationship between service quality and taxpayer satisfaction. The simple regression test results show that the t -count (4.165) > t -table (2.018) with a significance level of $0.000 < 0.05$, which means that service quality has a significant effect on taxpayer satisfaction. Therefore, improving service quality, particularly in the aspects of empathy and reliability, is expected to further maximize taxpayer satisfaction at the Regional Revenue Agency of Manado City.

Keywords: Service Quality, Taxpayer Satisfaction.

MOTO

MOTO :

“Aku tau semua ini takkan mampu aku lewati tanpa mu Tuhan penolong dalam hidupku, selamanya takkan ku ragukan kuasa mu Tuhan dengan Iman ku melangkah”

(Dengan Iman-Yan Josua)

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Pablo Javier Kaparang
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, 19 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl. Manag.
NIP. 19610124 199011 1 001

Dosen Pembimbing 2,



Wingston Markus J. Longdong, SS.,M.Hum
NIP. 19700317 200501 1 001

Ketua Panitia,



 Juliet P.T Makinggung, SE.,M.Si
NIP. 19730722 200212 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA MANADO**

Oleh:

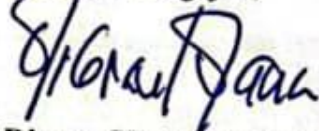
PABLO JAVIER KAPARANG

NIM. 21053011

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada, 19 September 2025

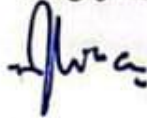
Ketua/Penguji 1,



Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl. Manag.

NIP. 19610124 199011 1 001

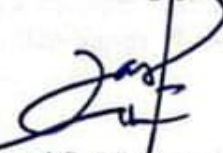
Penguji 2,



Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si

NIP. 19730722 200212 2 001

Penguji 3,



Jacob Tateol S. Makapedua, SE. MTDev

NIP. 19650121 199003 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Rowena S. Maramis, SE, M.Si

NIP. 19720915 200212 2 001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE A	Issued: 26-02-2020	UPDATE 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pablo Javier Kaparang
 NIM : 21053011
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 19 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Pablo Javier Kaparang
 NIM. 21053011

FM-203 ed.A rev.0

KATA PENGANTAR

Saya panjatkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Proposal Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

Skripsi ini bertujuan untuk membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan Proposal Skripsi, penulis sadari bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian Proposal Skripsi ini :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Selvie R. Kalele, SE.,M,Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT, selaku Wakil Direktur Bidang Kmeasiswaan dan Alumni
5. Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama dan Juga selaku Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi
6. Diana R.S. Maramis SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
7. Arifmanuel Kolondam , SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.

8. Precylia Ribka Raming, SE., MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis.
9. Vekky Supit, SE., M.Si selaku Sekretaris Panitia Skripsi/Tugas Akhir.
10. Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl. Manag selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi.
11. Wingston Markus J. Longdong, SS.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi.
12. Seluruh Tenaga Kependidikan Jurusan Administrasi Bisnis.
13. Kedua Orang Tua dan Kakak yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, semangat serta dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini.
14. Kepada seseorang yang aku cintai yang telah memberikan dukungan, semangat dan masukan dalam penyusunan Skripsi ini
15. Kepada semua teman-temanku yang terlibat dalam penyusunan Skripsi ini.
16. Dan yang terakhir berterima kasih kepada diri sendiri yang sudah mampu bertahan dan tetap memilih berusaha walau sering merasa sangat putus asa dan tidak pernah menyerah dalam penyusunan Skripsi ini

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih jika ada koreksi atau saran yang diberikan yang bersifat membangun guna untuk penyempurnaan proposal penelitian ini.

Manado, September 2025

Penulis,

Pablo Javier Kaparang

DAFTAR ISI

MOTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN Error! Bookmark not defined.	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI Error! Bookmark not defined.	
BIOGRAFI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	4
1.3 PEMBATASAN MASALAH.....	4
1.4 RUMUSAN MASALAH.....	5
1.5 TUJUAN DAN MANFAAT	5
1.5.1 Tujuan penelitian	5
1.5.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Manajemen Pemasaran.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	10
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Wajib Pajak	13

2.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak.....	13
2.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak	14
2.4 Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak 14	
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
2.6 KERANGKA BERPIKIR.....	18
2.7 HIPOTESIS	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan waktu penelitian.....	21
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	21
3.2.1 Jenis Penelitian	21
3.2.2 Metode Penelitian	22
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	22
3.3.1 Jenis Data.....	22
1) Data Primer.....	23
2) Data Sekunder	23
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1 Populasi.....	25
3.4.2 Sampel	25
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	26
1. Definisi Kualitas Pelayanan (X)	26
2. Definisi Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	28
3.6 Pengukuran Variabel.....	29
3.7 Analisis Data.....	30
1. Statistik Deskriptif	30
2. Total Skor	31
3.7. Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	31
1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas	32
3.7.4 Analisis Korelasi.....	32

3.7.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	33
3.7.6 Penguji Hipotesis	34
1. Uji t Secara Parsial.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	36
4.1.2 Bidang Perusahaan dan Lokasi Perusahaan.....	38
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	39
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	39
4.1.5 Deskripsi Pekerjaan (job description)	40
4.2 Hasil Analisis	45
4.2.1 Karakteristik Responden.....	45
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	47
4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Responden Jawaban	49
4.2.4 Total skor Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) ...	52
4.2.5 Uji Validitas Variabel dan Uji Reliabilitas.....	55
4.3 Pembahasan	63
4.3.1 Kualitas Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB).....	63
4.3.2 Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB).....	65
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Wajib (Y).....	65
4.3.4 Implementasi.....	67
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

TABEL	TEKS	HALAMAN
2. 1	Penelitian Terdahulu	16
3. 1	Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian	21
3. 2	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	26
3. 3	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Wajib pajak (Y)	28
3. 4	Bobot jawaban responden	30
4. 1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y)	47
4. 2	Rentang Skala untuk kategori Nilai Rata-Rata skor jawaban	50
4. 3	Instrumen Jawaban Kualitas Pelayanan (X)	51
4. 4	Instrumen Jawaban Kepuasan Wajib Pajak (Y)	52
4. 5	Total Skor Kualitas Pelayanan (X)	53
4. 6	Total Skor Kepuasan Wajib Pajak (Y)	54
4. 7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	56
4. 8	Uji Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)	57
4. 9	Uji Reliabilitas	58
4. 10	Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak ...	59
4. 11	Korelasi	60
4. 12	Anova	Error! Bookmark not defined.
4. 13	Uji T	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	TEKS	HALAMAN
3. 1	Kerangka Pikir	19
3. 1	Kerangka Pikir	19
4. 1	Logo BAPENDA.....	36
4. 2	Struktur Organisasi BAPENDA.....	39
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4. 5	Total Skor Variabel (X)	53
4. 6	Total Skor Variabel (Y)	55
4. 7	Implementasi	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	TEKS	HALAMAN
1	Dokumentasi Pengambilan Data	73
2	Dokumentasi Pengambilan Data	74
3	Tabel Nilai r	74
4	Tabel Nilai t.....	74
5	Kueisioner Kualitas Pelayanan (X).....	74
6	Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di Indonesia pembangunan sangat penting bagi keberlangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk mewujudkan pembangunan di Indonesia memerlukan dana yang tidak sedikit, adapun sumber dana pembangunan dapat di peroleh dari pajak.

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Nasihah et al., 2020)

Pajak memiliki peran yang paling dominan dalam penerimaan negara yang dialokasikan untuk melaksanakan pembangunan infrastruktur. Tanpa adanya pajak, pemerintah tidak dapat menjalankan kegiatannya dengan baik.

Pajak merupakan tulang punggung pendapatan negara yang sangat berperan dalam pembiayaan pembangunan nasional dan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah dituntut untuk mandiri dalam mengelola sumber daya fiskalnya, Salah satu jenis pajak yang memiliki kontribusi signifikan terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah) adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sektor perdesaan dan perkotaan, yang dikenakan kepada masyarakat atas kepemilikan, penguasaan, dan/atau pemanfaatan tanah dan bangunan.

Penerimaan PBB yang optimal tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah daerah kepada wajib pajak. Pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan, bahkan dapat berdampak pada tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Adawia (2020:89) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Dalam realitas di lapangan, pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan PBB masih menghadapi sejumlah permasalahan, seperti sikap petugas yang kurang ramah dan proses penginputan yang lama

Kualitas pelayanan sendiri dapat diukur melalui lima indikator utama yang dikenal dalam model SERVQUAL, yaitu tangibles (penampilan fisik sarana dan prasarana), reliability (keandalan pelayanan dalam memberikan hasil sesuai janji), responsiveness (kesigapan dalam membantu wajib pajak), assurance (jaminan dan kepercayaan terhadap kompetensi petugas), serta empathy (kemampuan memberi perhatian dan memahami kebutuhan wajib pajak).

Sedangkan kepuasan wajib pajak, menurut Fatoni & Nurhayati (2022), dapat diukur melalui 4 indikator yaitu, Kepuasan terhadap fasilitas pelayanan pajak, kepuasan terhadap keramahan dan sikap petugas, kepuasan terhadap sistem pembayaran pajak, kepuasan terhadap kecepatan pelayanan PBB

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap wajib pajak. Misalnya penelitian Hutagaol & Suwardi (2019) Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

berdasarkan indikator tangible, reliability, responsiveness, dan assurance. Sementara itu penelitian oleh IAIN Madura (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas wajib pajak

Namun, sebagian besar studi tersebut dilakukan di wilayah dengan kondisi berbeda di Kota Manado, yang memiliki tantangan tersendiri dari segi pelayanan perpajakannya. Di sisi lain, masih sedikit penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif secara komprehensif dalam menguji seluruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak secara simultan.

Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian yang penting untuk diisi, yakni belum tersedianya kajian kuantitatif berbasis data lokal Kota Manado yang mengukur pengaruh kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan PBB, terhadap kepuasan wajib pajak secara menyeluruh dan mendalam. Penelitian ini penting dilakukan mengingat perbaikan kualitas layanan menjadi salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi dan peningkatan tata kelola pemerintahan daerah yang akuntabel.

Urgensi penelitian ini tidak hanya terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan teori dan literatur di bidang administrasi publik, tetapi juga pada manfaat praktisnya dalam membantu pemerintah daerah merancang kebijakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan meningkatnya kepuasan wajib pajak, maka diharapkan akan tercipta peningkatan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajaknya, yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan penerimaan daerah secara berkelanjutan.

Atas dasar itu, peneliti memilih judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepuasan Wajib Pajak**" dan menggunakan metode kuantitatif agar dapat mengukur secara akurat sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan wajib pajak di Kota Manado. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam pengambilan kebijakan strategis bagi peningkatan pelayanan perpajakan di masa mendatang.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

1. Perbedaan dalam sikap dan tingkat profesionalisme petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada wajib pajak berdampak pada kenyamanan dan tingkat kepuasan wajib pajak.
2. Masih adanya keluhan wajib pajak terhadap proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yaitu proses yang lambat

1.3 PEMBATASAN MASALAH

1. Peneliian hanya mencakup pada wajib pajak yang ada di kantor Badan Pendapatan Daerah KotaManado.
2. Aspek yang dianalisis terbatas pada kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak
3. Data yang digunakan bersifat kuantitatif berdasarkan survei atau kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan

1.4 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado?
2. Bagaimana kepuasan wajib pajak terhadap wajib pajak di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado?
3. Apakah terdapat hubungan dan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado?

1.5 TUJUAN DAN MANFAAT

1.5.1 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado
- 2) Untuk mengetahui kepuasan wajib pajak di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado
- 3) Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado

1.5.2 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan penulis pemahaman teori tentang kualitas pelayanan publik dan kepuasan wajib pajak

2) Bagi Akademik

- a) Menambah literatur dan referensi ilmiah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat
- b) Meningkatkan hubungan kerja sama antara lembaga pendidikan dan instansi pemerintahan

3) Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan objektif terhadap kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada wajib pajak serta bisa menjadi bahan evaluasi oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Manado

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Manajemen Pemasaran

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran menurut Ponggohong, L., & Makapedua, J. T. S (2021) adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membentuk dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran (target buyers) dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasional.

Orang yang menjalankan manajemen pemasaran dalam organisasi disebut manajer pemasaran. Kesan umum selama ini mengenai manajer pemasaran adalah seseorang yang tugas pokoknya adalah mendapatkan cukup pelanggan bagi hasil produksi perusahaan. Akan tetapi pandangan ini terlalu terbatas. Para manajer pemasaran tidak hanya berurusan dengan penciptaan dan perluasan permintaan tetapi juga pemodifikasian dan kadangkala pengurangan permintaan. Manajer pemasaran berusaha untuk mempengaruhi tingkat, pemilihan waktu (timing) dan sifat permintaan sedemikian rupa sehingga membantu organisasi mencapai tujuannya. Singkatnya, manajemen pemasaran adalah manajemen permintaan (demand management).

2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran

Sebuah bisnis atau suatu perusahaan yang sedang berkembang wajib memahami manajemen pemasaran yang baik, apalagi pada era globalisasi seperti

ini dimana banyak kompetitor yang ingin berlomba-lomba memasarkan produknya bahkan hingga berbagai manca negara

Perusahaan wajib menjalankan suatu manajemen pemasaran dan melibatkannya sebagai salah satu strategi penting untuk mencapai tujuan. Manajemen pemasaran memiliki beberapa fungsi menurut Ponggohong, L., & Makapedua, J. T. S (2021) yaitu sebagai berikut :

1) Fungsi Pertukaran

Di sini fungsi pertukaran pada suatu manajemen pemasaran terbagi menjadi dua fungsi utama, yakni fungsi pembelian dan fungsi penjualan.

Lebih lanjut, fungsi pembelian berarti suatu peran manajemen pemasaran berfungsi sebagai proses timbal balik dari suatu aktivitas penjualan.

Dengan begitu, diperlukan strategi khusus terutama dalam pemahaman mengenai kegiatan yang dapat menarik konsumen untuk membeli.

Sedangkan fungsi penjualan termasuk dalam suatu aktivitas untuk mempertemukan penjual dan pembeli yang bisa dilakukan secara langsung maupun melalui perantara.

2) Fungsi Fisis

Fungsi fisis pada manajemen pemasaran terfokus pada kegunaan waktu, lokasi dan bentuk yang perlu dipertimbangkan pada suatu produk ketika suatu produk itu akan diangkut, diproses dan disimpan hingga sampai ketangan konsumen.

Jika tidak dipertimbangkan dan direncanakan dengan baik, bisa jadi perusahaan tersebut akan mengalami kerugian besar akibat penanganan produk yang tidak berstandar.

3) Fungsi Penyediaan Sarana ‘

Manajemen pemasaran ini juga memiliki fungsi sebagai penyediaan sarana karena akan berkaitan dengan segala kegiatan yang mampu melancarkan operasional pemasaran. Fungsi dalam penyediaan sarana mencakup segala proses pengumpulan, komunikasi, penyortiran sesuai standar dan pembiayaan.

Di dalam fungsi manajemen pemasaran ada kegiatan menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya, sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dihadapi.

2.1.3 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Manajemen Pemasaran

Menurut Parasuraman, bersama Valarie Zeithaml dan Leonard L. Berry (1990), lebih banyak menekankan manajemen pemasaran jasa dari sudut kualitas pelayanan (service quality). Menurut mereka, keberhasilan pemasaran jasa sangat bergantung pada bagaimana perusahaan mampu:

- 1) Memahami harapan pelanggan,
- 2) Memberikan pelayanan sesuai bahkan melebihi ekspektasi pelanggan,
- 3) dan menjaga konsistensi kualitas layanan.

Parasuraman mengembangkan model yang terkenal, yaitu SERVQUAL, untuk mengukur kualitas jasa. Model ini menyebutkan ada lima dimensi utama dalam kualitas layanan :

- 1) Tangibles → fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan.
- 2) Reliability → kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.
- 3) Responsiveness → kesediaan karyawan membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat.
- 4) Assurance → pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman kepada pelanggan.
- 5) Empathy → kepedulian dan perhatian pribadi kepada pelanggan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Ini mencakup berbagai aspek, seperti kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan menciptakan reputasi positif bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi

kewajibannya. Sehingga, petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia

Kualitas pelayanan memiliki arti penting yang sangat besar dalam berbagai bidang, terutama dalam dunia pemerintahan, maupun layanan publik lainnya. Pada dasarnya, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna jasa. Ketika sebuah organisasi atau institusi memberikan pelayanan yang berkualitas, hal itu tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna layanan, tetapi juga memberikan efek berantai terhadap berbagai aspek internal dan eksternal organisasi tersebut

Selain itu, Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan. Ia menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Menurut (Muafatun et al., 2022) Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berhubungan langsung dengan komoditas, jasa dan sumber daya manusia. Selain itu, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang dibutuhkan.

2.2.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Faktor Internal dan Eksternal Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono dan Chandra. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Faktor Internal :

Faktor internal merupakan elemen yang dapat dikendalikan oleh perusahaan, termasuk:

- 1) Sikap dan sopan santun karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan.
- 2) Kedisiplinan dan profesionalisme staf dalam menjalankan prosedur pelayanan.
- 3) Kemampuan serta pengetahuan karyawan untuk memberikan layanan yang efektif

Faktor Eksternal :

Faktor eksternal adalah pengaruh dari luar perusahaan yang tidak dapat sepenuhnya dikendalikan, meliputi:

- 1) Budaya dan sub-budaya masyarakat yang membentuk ekspektasi pelanggan.
- 2) Kelas sosial yang memengaruhi standar kualitas yang diharapkan.
- 3) Kelompok referensi, seperti opini dari teman atau keluarga, yang membentuk persepsi pelanggan

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan, merupakan dimensi kualitas pelayanan dimana setiap pelayanan yang di tawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya, Menurut Tjiptono (2020) dalam terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yakni:

- 1) Bukti Fisik (Tangibels) Adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (Reliability) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- 3) Daya Tanggap (Responsiveness) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- 4) Jamninan (Assurance) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- 5) Empati (Empathy) Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

2.3 Kepuasan Wajib Pajak

2.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak menginginkan harapan atau keinginan serta kebutuhan dalam perpajakan dapat terpenuhi. Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak

dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan. Kepuasan Wajib Pajak yang semakin tinggi akan berdampak pada penerimaan negara dimana kepuasan wajib pajak yang tinggi berarti wajib pajak akan semakin giat dalam melaksanakan pelaporan dan juga membayarkan kewajiban pajaknya.

Kepuasan wajib pajak dalam kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap layanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan responsivitas dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak.

2.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak menginginkan harapan atau keinginan serta kebutuhan dalam perpajakan dapat terpenuhi. Menurut Fatoni & Nurhayati (2022) Mereka mengemukakan bahwa kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa indikator utama berikut:

- 1) Kepuasan terhadap fasilitas pelayanan pajak
- 2) Kepuasan terhadap keramahan dan sikap petugas
- 3) Kepuasan terhadap sistem pembayaran pajak
- 4) Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan PBB

2.4 Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dari kedua variable tersebut terdapat keterkaitan yang kuat dan saling berpengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. Kualitas

pelayanan mengindikasikan sejauh mana suatu lembaga mampu memberikan layanan yang optimal kepada wajib pajak, mencakup kecepatan, ketepatan, sikap ramah dari petugas, serta kemudahan dalam mengakses layanan. Apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi atau melampaui ekspektasi wajib pajak, maka akan menimbulkan rasa puas terhadap layanan yang diterima.

Kepuasan wajib pajak merupakan bentuk penilaian subjektif berdasarkan pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan. Ketika pengalaman tersebut bersifat positif, maka tingkat kepuasan pun akan meningkat. Oleh sebab itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak. Dengan kata lain, terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak, di mana peningkatan mutu pelayanan secara langsung berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan mereka.

2.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Menjadi landasan dalam penyusunan penelitian, yang berfungsi sebagai acuan dan pembanding bagi penelitian-penelitian berikutnya. Untuk mendukung penelitian ini, digunakan beberapa studi sebelumnya yang dijelaskan beserta hasil-hasil penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
Fatoni & Nurhayati (2022)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak bumi dan bangunan	Hasil penelitian ini menyimpulkan Bahwa Kualitas pelayanan dan kesadaran berpengaruh signifikan; sanksi tidak	Sama-sama mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak PBB	Menambahkan variabel lain (kesadaran, sanksi
Sinti Wella (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan terhadap Motivasi Membayar PBB	$R^2 = 13,2\%$ signifikan	Pelayanan penting → motivasi	Fokus ke motivasi bukan kepuasan
Safitri et al. (2021)	Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Kepercayaan Pemerintah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB	Hasil analisis menunjukkan Semua variabel termasuk kualitas pelayanan berpengaruh signifikan	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan pada wajib pajak PBB	Fokus pada kepatuhan, bukan kepuasan
Merista Mazayas Tofa (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Signifikan	Mendukung Mayoritas penelitian	Fokus ke kepatuhan

NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
Sixvana Silalahi (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Pengaruh signifikan	Sejalan dengan mayoritas temuan	Objek umum (pajak pusat & daerah)
Supriatna, S. . (2022)	Analisa Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Padamukti	Pelayanan tidak signifikan, faktor lain dominan	Tetap bahas peran pelayanan	Hasil berbeda, tidak signifikan
Moh Fresal Sugeha, Dekar Urumsah (2021)	Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	Pelayanan termasuk faktor utama	Pelayanan tetap penting	Fokus model teoritis
Artha Satya Dharma (2022)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Buleleng	Kepuasan tinggi, pelayanan dikategorikan baik	Pelayanan baik → kepuasan tinggi	Lokasi spesifik di Buleleng
Wahyu Budi Santoso, dkk. (2021)	Pengaruh Sanksi Pajak, Kepercayaan Pemerintah & Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan PBB	Ketiga variabel berpengaruh signifikan, termasuk pelayanan fiskus	Kualitas pelayanan sebagai faktor utama pengaruh kepatuhan	Menambahkan kepercayaan terhadap pemerintah.
Doni Sapriadi (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan	Seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan	Meneliti pengaruh pelayanan	Studi di desa/kecamatan kecil (Bengkulu), menekankan

NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
	Kesadaran terhadap Kepatuhan PBB di Kecamatan Selupu Rejang	terhadap kepatuhan wajib pajak PBB	terhadap kepatuhan PBB	sanksi dan kesadaran pajak

Sumber:Hasil Olahan Data Penulis, 2025

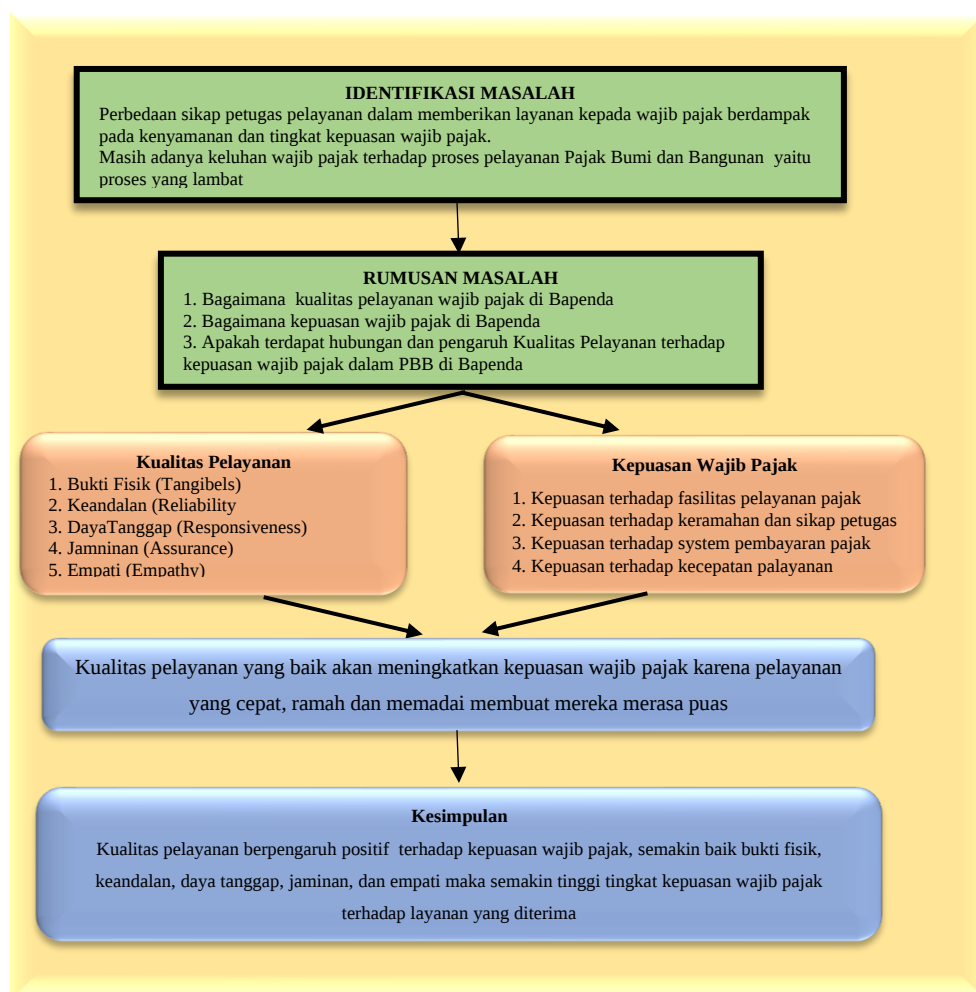
2.6 KERANGKA BERPIKIR

Kerangka berpikir penelitian ialah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Kerangka berpikir memuat teori atau dalil serta konsep konsep yang menjadi dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir ini menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel. Kerangka berpikir dapat disajikan dalam bentuk bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variable yang ditelitinya.

Kerangka berpikir menjelaskan pola hubungan antara variable yang ingin di teliti yaitu hubungan antara variabel independent (X) dan dependen (Y). Penelitian ini menunjukkan variabel independen yang di teliti yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen yang di teliti ialah Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan pengertian tersebut maka skema penelitian yang digambarkan oleh peneliti yang diambil adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

Penelitian ini Penulis menemukan beberapa masalah diantaranya 1) Perbedaan dalam sikap dan tingkat profesionalisme petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada wajib pajak berdampak pada kenyamanan dan tingkat kepuasan wajib pajak, 2) Masih adanya keluhan wajib pajak terhadap proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yaitu proses yang lambat.



Gambar 3. 1
Kerangka Pikir

Sumber:Hasil Olahan Data Penulis, 2025

2.7 HIPOTESIS

Hipotesis merupakan pernyataan yang lemah maka dari itu peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

“Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado “.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, yang terletak Jln. Piere Tendean, Sario Tumpaan Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara 9511. Waktu Penelitian dirancang selama 4 (Empat) bulan terhitung mulai dari bulan Januari tahun 2025 sampai bulan Mei 2025. Tahapan kegiatan yang dilalui dimulai dari pra-survey, pengumpulan data sampai dengan penyusunan proposal.

Tabel 3. 1
Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
1	Observasi dan pengajuan judul	Maret 2025 – Mei 2025	
2	Bimbingan Proposal	Agustus 2025	Dosen Pembimbing
3	Ujian dan Perbaikan Proposal	Agustus 2025	Pembimbing dan Penguji

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2025)

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yang melibatkan dua variabel: variabel independen (yang memengaruhi) dan variabel dependen (yang dipengaruhi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas

Pelayanan sebagai variabel (independent) terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel (dependen).

3.2.2 Metode Penelitian

1) Metode Deskriptif

Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mendeskripsikan fenomena atau gejala sosial yang sedang berlangsung pada objek penelitian tertentu. Peneliti melakukan observasi, deskripsi, serta analisis terhadap dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

2) Metode Penelitian Lapangan

Metode ini dilakukan dengan turun langsung ke instansi guna mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan terkait Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak

3) Metode Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai referensi dari literatur yang relevan mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak, baik yang berasal dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Data adalah fakta atau apa pun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi. Data bisa berupa bahan untuk diskusi, pengambilan keputusan, perhitungan, atau pengukuran. Saat ini data tidak harus selalu dalam bentuk kumpulan huruf-huruf dalam bentuk kata atau kalimat tapi bisa juga dalam bentuk suara, gambar diam dan bergerak, baik dalam bentuk dua atau tiga dimensi.

1) Data Primer

Data Primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian.

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah data yang diperoleh langsung dari wajib pajak mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka. Biasanya, data ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang mengukur berbagai aspek kualitas pelayanan

Secara umum, data primer ini mencakup informasi kuantitatif dari kuesioner dan informasi kualitatif dari wawancara dan observasi, sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan PBB dan kepuasan wajib pajak terkait

2) Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk dokumen, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, dan internet.

Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya dan bukan dikumpulkan langsung oleh peneliti dari responden. Data ini berfungsi untuk memperkuat pemahaman terhadap konteks penelitian, memperkaya analisis, dan mendukung temuan yang diperoleh dari data primer.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

- 1) Observasi, yaitu metode pengumpulan data dan informasi melalui observasi langsung terhadap objek penelitian, dalam hal ini pengaruh kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan terhadap kepuasan wajib pajak di kantor badan pendapatan daerah kota manado.
- 2) Kuesioner, merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden, yang dijawab secara tertulis. Responden dalam penelitian ini adalah para wajib pajak yang ada di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado
- 3) Kajian Pustaka, yaitu dilakukan dengan menelusuri berbagai referensi yang relevan mengenai kualitas pelayanan, dan kepuasan wajib pajak. Sumber referensi diperoleh melalui studi literatur dari buku-buku serta situs internet yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok individu, objek, atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus dalam suatu penelitian atau studi. Jadi di dalam Penelitian ini, jumlah populasi yang diambil adalah sebanyak 80 orang wajib pajak.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. Maka teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Untuk menentukan ukuran atau besarnya sampel dari suatu populasi, maka Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*.

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana :

N = jumlah elemen/ anggota sampel

N = jumlah elemen/ anggota populasi

E = error level (tingkat kesalahan) (catatan : umumnya digunakan 1%

atau 0,01, 5 % atau 0,05 dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 80 orang dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,10, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = N$$

$$1 + (N \cdot e^2)$$

$$n = 80$$

$$1 + (80 \cdot 0,102)$$

= 44,44 dibulatkan menjadi 44 orang

Dari hasil di atas 44,44 merupakan pemecahan pada perhitungan yang menghasilkan pemecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas atau kebawah maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 44 orang responden.

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

1. Definisi Kualitas Pelayanan (X)

Secara umum, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna layanan.

Tabel 3. 2
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
a) Bukti (Tangibels)	Fisik	1. Kondisi dan kebersihan fasilitas pelayanan (gedung, ruang tunggu, loket)	1
		2. Penampilan petugas pelayanan (seragam, kerapian, identitas kerja)	2

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X) Tjiptono (2020)	b) Reliability (Keandalan)	1. Kesesuaian antara janji layanan dan realisasi pelayanan	3
		2. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4
	c) Responsiveness (Daya Tanggap)	1. Kecepatan Petugas dalam menanggapi permintaan atau keluhan	5
		2. Kesiediaan petugas memberikan bantuan tanpa harus diminta	6
		1. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur atau informasi	7
		2. Sikap sopan dan ramah dari petugas yang menimbulkan rasa aman dan nyaman	8
	e) Empathy (Empati)	1. Kesiediaan petugas memahami kebutuhan dan kondisi pelanggan secara individual	9
		2. Pemberian perhatian yang sama dan tidak membedakan antar pelanggan	10

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

2. Definisi Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kepuasan Wajib Pajak merujuk pada perasaan puas yang dirasakan wajib pajak setelah menerima pelayanan perpajakan yang sesuai atau melebihi harapan mereka. Penilaian terhadap Kepuasan Wajib Pajak dapat dilakukan melalui beberapa indikator, yaitu: (1) Fasilitas Pelayanan, (2. Kemampuan Kerja Petugas Pajak.

Tabel 3. 3
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Wajib pajak (Y)

Variabel	Indikator	Sub Indokator	Item
Kepuasan Wajib Pajak (Y) Menurut Fatoni & Nurhayati (2022),	a) Kepuasan terhadap fasilitas pelayanan pajak	1. Ketersediaan dan kenyamanan sarana fisik seperti ruang tunggu, toilet, dan loket pelayanan	1
		2. Kelengkapan peralatan layanan seperti komputer, printer, dan antrian digital	2
	b) Kepuasan terhadap keramahan dan sikap petugas	1. Kesopanan dan sikap ramah petugas saat berinteraksi dengan wajib pajak	3
		2. Kesiediaan petugas untuk membantu dan menjawab pertanyaan dengan sabar	4
	c) Kepuasan terhadap sistem pembayaran pajak	1. Kemudahan dalam menggunakan sistem pembayaran online atau digital	5
		2. Keamanan dan keandalan sistem dalam mencatat serta	

Variabel	Indikator	Sub Indokator	Item
		mengkonfirmasi pembayaran pajak	6
	d) Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan PBB	1. Waktu yang dibutuhkan sejak awal proses hingga layanan selesai	7
		2. Efisiensi pelayanan petugas dalam menangani permintaan atau permasalahan pajak	8

Sumber:Hasil Olahan Data Penulis, 2025

3.6 Pengukuran Variabel

Untuk menganalisis variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y), peneliti menggunakan alat ukur berupa kisi-kisi angket. Kisi-kisi ini disusun berdasarkan dimensi dan indikator dari masing-masing variabel, yang kemudian dijadikan dasar dalam merancang butir-butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen penelitian. Dalam proses pengukuran kedua variabel tersebut, peneliti memilih menggunakan Skala Likert sebagai metode analisis data. Skala ini, yang dikembangkan oleh Rensis Likert, bertujuan untuk mengukur sikap dan opini individu terhadap suatu pernyataan, memungkinkan peneliti mengetahui tingkat intensitas persetujuan responden secara lebih mendalam, bukan sekadar menyatakan "setuju" atau "tidak setuju." Selanjutnya, indikator-indikator tersebut dijadikan acuan dalam merumuskan item-item instrumen, baik dalam bentuk pertanyaan maupun pernyataan. Jawaban responden kemudian diberi bobot nilai tertentu yang menjadi dasar dalam pengukuran variabel

Tabel 3. 4
Bobot jawaban responden

No	Kategori Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2025)

3.7 Analisis Data

Untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), digunakan metode analisis berupa regresi linier sederhana. Teknik statistik ini lazim digunakan untuk meneliti hubungan antara variabel dependen dengan variabel Independen. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 26, yaitu aplikasi statistik yang mampu mengolah berbagai jenis data. SPSS dapat memakai hampir dari seluruh tipe file data dan penggunaannya untuk membuat laporan berbentuk tabulasi, *chart* (grafik), *plot* (diagram) dari berbagai distribusi, statistik deskriptif dan analisis statistik yang kompleks.

3.7. Statistik Deskriptif

Melakukan perhitungan dan menggambarkan penyebaran seluruh jawaban responden dalam angket berdasarkan masing-masing variabel penelitian, serta mengetahui sejauh mana penyebaran data variabel X dan Y. Hal ini dilakukan

dengan menghitung ukuran pemusatan data (central tendency), seperti nilai rata-rata, median, modus, serta rentang dan standar deviasi, guna memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai karakteristik responden.

3.7.2 Total Skor

Melakukan perhitungan terhadap seluruh jawaban responden dalam angket penelitian untuk mengetahui sejauh mana respon mereka terhadap instrumen yang digunakan. Total skor tersebut dapat memberikan gambaran mengenai kualitas variabel penelitian dalam kaitannya dengan fenomena yang sedang diteliti. Umumnya, pengukuran total skor dilakukan dengan menggunakan ukuran *Quartil* dan Rumus *Prosentase*, sebagai berikut:

$$\text{TOTAL SKOR} = \frac{n}{N} \times 100$$

3.7.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini adalah menggunakan alat ukur pearson product moment, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat keluar

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{hitung} : Koefisien korelasi

n : Jumlah responden

$\sum X_i$: Jumlah skor item

ΣY : Jumlah skor total (seluruh item)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau keajegan suatu alat ukur yang digunakan, di mana akan selalu didapatkan hasil yang sama setiap alat ukur tersebut digunakan.

Uji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien α (alpha) Cronbach. Instrumen (kuisisioner) penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai α dari Cronbach's antara 0,5 sampai 0,6.

$$r\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α = Keandalan *alpha Cronbach*

r = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan

k = Jumlah butir pertanyaan dalam skala

Reliabilitas alat ukur dilihat dari nilai koefisien α (alpha) Cronbach, dan instrumen dianggap reliabel apabila nilai koefisien α Cronbach lebih besar 0,6.

3.7.4 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak (Y) digunakan analisis korelasi berganda dengan mengikuti formula *Pearson*:

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \sqrt{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Keterangan :

r = Nilai korelasi x dan y

n = Jumlah sampel

X = Nilai per butir

Y = Total nilai kuesioner masing-masing responden

Dan untuk menguji keberartian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus :

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel dependen yang disebabkan oleh variabel independen dengan rumus sebagai berikut

$$D = R^2 \cdot 100 \%$$

Dimana :

D = Nilai Koefisien Determinan

R = Nilai Koefisien Korelasi Multiple

3.7.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisa regresi linear sederhana yang digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independent. Dalam penelitian ini, variabel independent (X) adalah kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan, dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan wajib pajak.

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

- Y = Variabel Dependen (Kepuasan wajib pajak)
- X = Variabel Independen (Kualitas pelayanan)
- a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)
- b = Koefisien regresi (Pengaruh positif atau negatif)

Rumus perhitungan a dan b :

$$b = \frac{(\sum XY) - \sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

3.7.6 Penguji Hipotesis

Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Uji t Secara Parsial

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent.

Hipotesis :

Ho : $\beta_1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado)

H1 : $\beta_1 > 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado).

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Pengujian ini dilakukan pada tingkat signifikan 5 %.

Keterangan :

t = nilai t yang dihitung selanjutnya disebut t-hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah

H_0 ditolak jika $t_{hitung} \geq$ dari t_{tabel} , maka signifikan

H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq$ dari t_{tabel} , maka tidak signifikan

Nilai t_{hitung} dapat diketahui dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 4. 1
Logo BAPENDA

Sumber: BAPENDA, 2025

Pada tanggal 14 Juli 1972 Gedung Kantor Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah Kotamadya Manado, yang ditahbiskan oleh G.K.D.H. Prov. SULUT.MAJOJEN H.V. WORANG, dan sebagai Pemilik Modal (Bouwheer) yaitu W.K.D.H. KOMAD. MANADO, LETKOL. J.H. PUSUNG. Sebagai direksi di Dinas Pajak danPendapatan Daerah Kotamadya Manado yaitu 1) KEP.DINAS P.U. KOMAD MANADO R.A. RUNDENGAN,2) KEP. KANTOR DINAS PAJAK & PENDAPATAN KOMAD. MANADO Drs. J.E.J MAMANGKEY, dan sebagai perencana pelaksana yaitu P.T. PANTJADHARMA. Nama Badan Pendapatan Daerah KotaManado berubah-ubah dari awal berdiri hingga sekarang, adapun urutannya sebagai berikut:

1. Dinas Padjak dan Pendapatan Daerah Kotamadya Manado, tahun 1972- 2014
2. Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado, tahun 2014- 2016
3. Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Manado,tahun 2016 - 2019

4. Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, tahun 2019 – sekarang

Pada tahun 2014 berubah menjadi “Pengelola Pendapatan Daerah Kota Manado” sampai tahun 2017, dan pada tahun 2017 berubah menjadi “Badan Pajak & Retribusi Daerah Kota Manado” sampai tahun 2019, pada saat tahun 2019 berubah mejadi “Badan Pendapatan Daerah Kota Manado” sampai saat ini. Adapun Kepala Badan yang memimpin :

1. Tahun 1996 - 2000 : Bpk. Felits Sumampow
2. Tahun 2000 – 2004 : Bpk. Andre. J. Hosang, SE, MSi
3. Tahun 2004 – 2007 : Bpk. Harold Monarek, SH, MSi
4. Tahun 2007 – 2009 : Ibu. Elsje Rori, SE
5. Tahun 2009 – 2011 : Bpk. Drs. Cosimas, S. Wongkar
6. Tahun 2011 : Bpk. Drs. Hanle. V. R. Tendean, Msi
7. Tahun 2011 - 2015 : Bismar Lumentut, SE
8. Tahun 2015 – 2022 : Bpk. Drs. Harke V.R Tendean, Msi
9. Tahun 2022 - 2025 : Bpk. Steven Donald Rende SH, MH
10. Tahun 2025 : Bpk. Jefry F. R Mongdong , S.Sos .,M.Si., CGCAE

Sebelum Tahun 2017 Badan Pendapatan Daerah Kota Manado adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado merupakan organisasi atau instansi yang berada di bawah pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pendapatan daerah melalui pengkoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak dan dana perimbangan. Pada tahun 2017 Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado, berganti nama menjadi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah pada tahun 2017. Pergantian nama Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado menjadi Badan Pengelola

Pajak dan Retribusi Daerah Kota Manado, tidak memiliki perbedaan dalam tugas, tanggung jawab dan kewajiban. Karena dari jenis – jenis pelayanan pembayaran Pajak Daerah, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Retribusi Kebersihan tetap sama

Pada tahun 2018, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Manado berganti nama menjadi Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yang merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Dalam hal tugas, tanggung jawab dan kewajiban tetap sama untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan visi dan misi Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Badan Pendapatan daerah (BAPENDA) merupakan unsur penunjang urusan Pemerintah di Bidang Keuangan yang dipimpin oleh seseorang Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah.

4.1.2 Bidang Perusahaan dan Lokasi Perusahaan

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado memiliki tugas utama untuk mengelola pendapatan daerah, terutama pajak daerah. Bapenda juga berperan dalam menyusun kebijakan di bidang pendapatan, melakukan perencanaan, pengelolaan, pengendalian, dan evaluasi pendapatan. BAPENDA bertempat di Jl. Piere Tendean, Sario Tumpaan Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara 95114.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

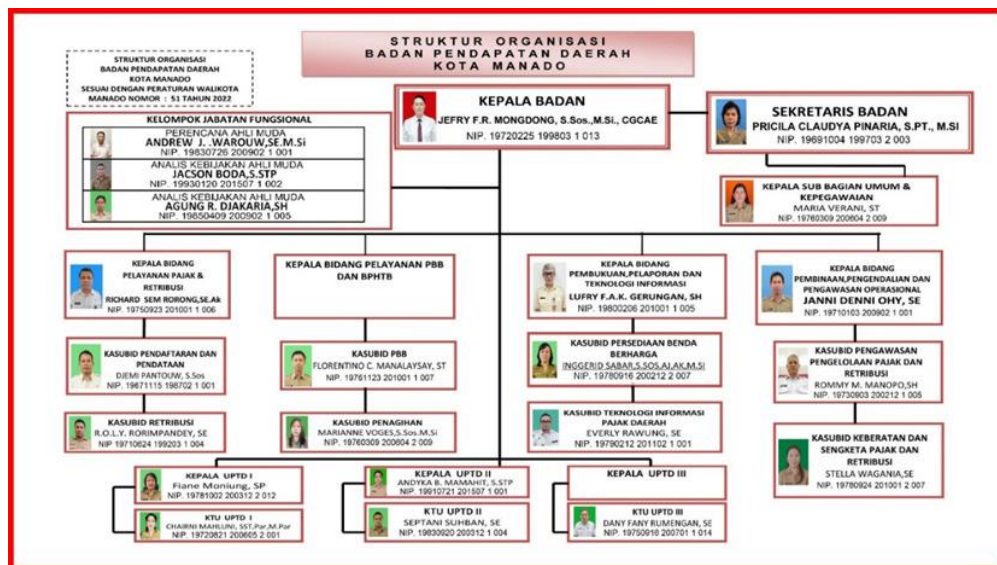
Visi :

Manado Maju dan Sejahtera sebagai beranda Sulawesi Utara dan Indonesia ke asia pasifik

Misi :

1. Peningkatan kualitas manusia kota manado
2. Penguatan ekonomi kota yang bertumpu kepada industry Jasa, Perdagangan dan Pariwisata

4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4. 2
Struktur Organisasi BAPENDA

Sumber: BAPENDA, 2025

4.1.5 Deskripsi Pekerjaan (job description)

1. Kepala badan

Kepala Badan mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan di bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Badan menyelenggarakan fungsi :

- a) Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah
- b) Pembinaan dan koordinasi pelaksanaan tugas serta pelayanan administrasi
- c) Pelaksanaan pengembangan potensi pajak dan retribusi daerah serta kebijakan strategis dalam rangka pengelolaan pajak dan retribusi daerah
- d) Pelaksanaan pengawasan melekat dan pengawasan fungsional
- e) Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan atasan sesuai lingkup bidang pajak dan retribusi daerah.

2. Sekretaris Badan

Sekretaris Badan mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengkoordinasikan pelaksanaan tugas serta membina dan memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada semua unsur di lingkungan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud , Sekretaris Badan menyelenggarakan fungsi :

- a) Pembinaan serta pelaksanaan tugas dan administrasi Badan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian dan ketatalaksanaan program, keuangan,

pelaporan, kepegawaian, umum, perlengkapan, dokumentasi, hukum, data informasi serta hubungan antar lembaga dan masyarakat.

- b) Pengkoordinasian dan pengaturan tugas unit organisasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah.
 - c) Pengkoordinasian perumusan kebijakan strategis di lingkungan Badan Pendapatan Daerah.
 - d) Pengkoordinasian dan pengaturan Kerjasama
 - e) Pelaksanaan urusan tata usaha Badan
 - f) Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh atasan
3. Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah

Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengendalian obyek/subyek Pajak dan Retribusi melalui pendaftaran dan pendataan
- b) Pengendalian obyek/subyek Pajak dan Retribusi dalam bentuk kartu data
- c) Pelaksanaan pengawasan, perhitungan dan penetapan potensi Pajak dan Retribusi serta pengendalian dan penyaluran SKPD/SKRD
- d) Pelaksanaan penagihan atas tunggakan Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah

- e) Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
- f) Pelaksanaan pengkajian atas obyek Pajak/Retribusi
- g) Pelaksanaan monitoring terhadap perkembangan masing-masing obyek Pajak/Retribusi
- h) Pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi penerimaan Pajak/retribusi
- i) Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan tugas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dalam pengelolaan Pajak/Retribusi Daerah
- j) Pengkoordinasian dan pengawasan pelaksanaan tugas bawahan
- k) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

4. Bidang Pelayanan PBB dan BPHTB

Bidang Pelayanan PBB dan BPHTB mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan penyelenggaraan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud , Bidang Pelayanan PPB dan BPHTB menyelenggarakan fungsi :

- a) Membantu Kepala Badan dalam memimin, mengendalikan dan mengoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Badan yang meliputi PBB, BPHTB dan Penagihan berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku
- b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran, pendataan, penilaian dan penetapan PBB-P2 dan BPHTB

- c) Memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan bidang tugas
- d) Pelaksanaan koordinasi pemungutan PBB-P2
- e) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

5. Bidang Pembukuan, Pelaporan dan Teknologi Informasi

Bidang Pembukuan, Pelaporan dan Teknologi Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan penyelenggaraan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pembukuan, Pelaporan dan Teknologi Informasi menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyusunan laporan realisasi penerimaan daerah tahunan
- b) Pengawasan dan pengendalian seluruh bukti setoran
- c) Pembukuan dan pelaporan atas penggunaan Benda Berharga
- d) Pelaksanaan monitoring realisasi Pajak/Retribusi berdasarkan Sistem MPS/Taksasi
- e) Penyiapan bahan data ralisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah sebagai bahan evaluasi dan kebutuhan lainnya
- f) Melakukan penatausahaan bidang teknologi informasi pajak dan retribusi daerah
- g) Pelaksanaan fungsi pengendalian administrasi pembukuan penerimaan sampai pada UPTD di Wilayah

- h) Pelaksanaan koordinasi dengan Unit Pelaksana Daerah (UPTD) tentang Pembukuan Penerimaan Pajak/Retribusi, Benda Berharga serta kebutuhan penatausahaan Teknologi Informasi
 - i) Pengkoordinasian dan pengawasan pelaksanaan tugas bawahan
 - j) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan
 - f) Bidang Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan
6. Bidang Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan mempunyai tugas membantu Kepala Bidang dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan menyelenggarakan fungsi :
- a) Pengendalian dan pembinaan pelaksanaan operasional pemungutan pajak dan retribusi daerah
 - b) Memberikan masukan, pertimbangan atau rekomendasi pengambilan keputusan teknis pelaksanaan pemungutan pajak daerah berdasarkan hasil pengendalian dan pembinaan yang dilaksanakan
 - c) Pengkajian atas sumber-sumber penerimaan Pajak dan Retribusi berdasarkan potensi
 - d) Pengawasan seluruh pegawai Badan dalam bidang tugas dan fungsi
 - e) Pengkajian atas pengelolaan pajak dan retribusi dalam bentuk produk hukum
 - f) Melakukan monitorin dan evaluasi terhadap sumber Pajak dan Retribusi.

- g) Pengawasan atas penyelesaian atas obyek-obyek pajak dan retribusi yang bermasalah
- h) Pengkoordinasian dan pengawasan pelaksanaan tugas bawahan
- i) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

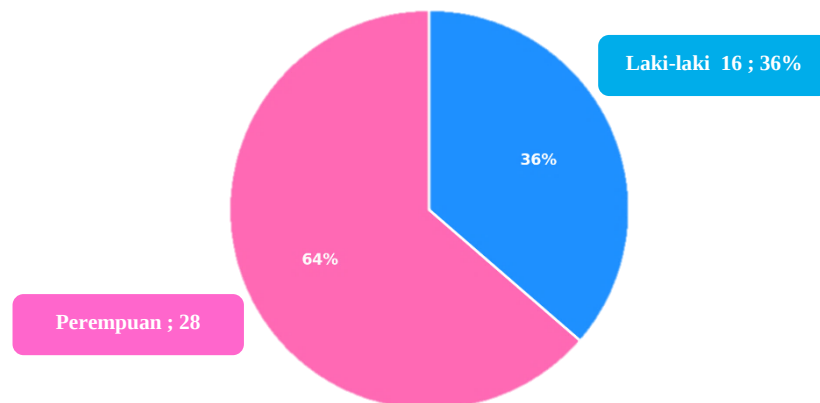
4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado dengan sampel penelitian berupa wajib pajak yang datang langsung ke BAPENDA. Berdasarkan data yang telah terkumpul, disajikan gambaran umum mengenai responden penelitian. Jumlah responden adalah 44 orang yang terbagi ke dalam beberapa kelompok. Dari data tersebut, ditampilkan komposisi responden menurut beberapa kategori, antara lain berdasarkan jenis kelamin dan usia, sebagaimana diuraikan berikut ini.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Ditinjau dari aspek jenis kelamin, wajib pajak terbagi menjadi dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh bahwa wajib pajak berjenis kelamin perempuan berjumlah 28 dengan tingkat presentase 64%, sedangkan wajib pajak laki-laki berjumlah 16 orang dengan tingkat presentase 36%. Adapun jumlah wajib pajak dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut :

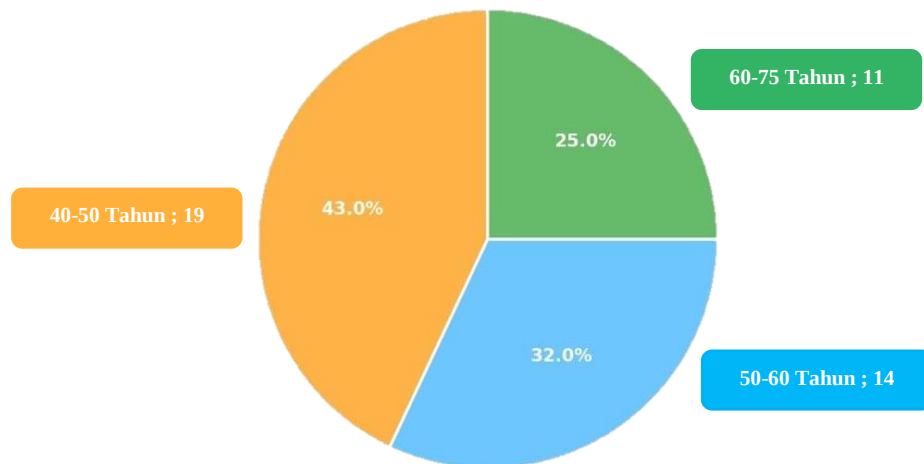


Gambar 4. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

2) **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, wajib pajak yang paling banyak datang di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (BAPENDA) adalah mereka yang berada pada *range* usia 40-50 tahun yaitu sebanyak 19 orang dengan tingkat persentase 43%, mereka yang berada pada range usia 50-60 tahun sebanyak 14 orang dengan tingkat persentase 32%, selanjutnya usia 60-75 tahun sebanyak 11 orang dengan tingkat persentase 25%. Dimana jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut :



Gambar 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis statistik deskriptif untuk melihat sebaran data berdasarkan besar kecilnya gejala primer variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) dari tanggapan kuesioner responden. Variabel studi awalnya dinyatakan untuk memastikan sifat masing-masing variabel sebelum melakukan analisis. Dengan menggunakan program komputer microsoft excel, data yang terkumpul dari 44 responden dihitung menurut faktor penelitian dan dijelaskan pada tabel 4.1, berikut merupakan tabel deskripsi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak :

Tabel 4. 1
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Statistik Deskriptif	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Wajib Pajak
Mean	29,681	29,386
Standard Error	1,142	0,686
Median	29	29
Mode	29	29

Statistik Deskriptif	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Wajib Pajak
Standard Deviation	7,575	4,550
Sample Variance	57,384	20,707
Kurtosis	0,322	0,896
Skewness	0,536	0,400
Range	33	22
Minimum	15	17
Maximum	48	39
Sum	1306	1293
Count	44	44

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Penjelasan tentang deskriptif statistik penelitian mengenai variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik Kualitas Pelayanan pada **tabel ...** diperoleh nilai *Maximum* 48 dan *Minimum* 15 atau memiliki *Range* 33 serta nilai *Sample Variance* 57,384 dengan nilai *Standard Error* 1,142. Hal ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Manado memiliki nilai signifikansi dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 4.1 tersebut juga diperoleh nilai *Mean* 29,681 dengan nilai *Skewness* 0,536 *Kurtosis* 0,322 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi Kualitas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Manado terdistribusi normal dengan *Standard Deviation* 7,575. Dengan kata lain Badan Pendapatan Daerah Kota Manado belum maksimal.

2. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik untuk variabel Kualitas Pelayanan pada tabel 4.1 diperoleh nilai *Maximum* 39 dan *Minimum* 17 atau memiliki *Range* 22 serta nilai *Sample Variance* 20,707 dengan nilai *Standard Error* 0,686 Hal ini menggambarkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan Pendapatan Daerah Kota Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 4.1 tersebut juga diperoleh nilai *Mean* 29,386 dengan nilai *Skewness* 0,400 dan nilai *Kurtosis* 0,896 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan Pendapatan Daerah Kota Manado terdistribusi normal dengan *Standard Deviation* 4,550. Dengan kata lain, variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan Pendapatan Daerah Kota Manado belum maksimal.

4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Responden Jawaban

Hasil pengolahan jawaban responden dalam penelitian ini mengungkap adanya dua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X), serta satu variabel dependen yang berkaitan dengan Kepuasan Wajib Pajak (Y). Uraian mengenai hasil analisis statistik deskriptif dari variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4. 2
Rentang Skala untuk kategori Nilai Rata-Rata skor jawaban

NO	Rentang Skala Nilai	Kategori	Keterangan
1	1,00 – 1,25	Tidak Baik	TB
2	1,26 – 2,50	Kurang Baik	KB
3	2,51 – 3,25	Baik	B
4	3,26 – 4,00	Sangat Baik	SB

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

1) Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan jawaban dari responden, analisis pada Tabel 4. 3 menunjukkan bahwa instrumen jawaban responden terkait Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara tergolong baik. Dari analisis terhadap 10 instrumen pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata skor jawaban sebesar 2,97 yang termasuk dalam kategori baik. Ini mengindikasikan bahwa jawaban responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan baik, namun masih perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik. Tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4. 3
Instrumen Jawaban Kualitas Pelayanan (X)

INSTRUMEN JAWABAN KUALITAS PELAYANAN (X)												
ITEM	Frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tangibles												
X1	15	34%	23	52%	2	5%	3	7%	1	2%	1,91	KB
X2	0	0%	2	5%	14	32%	6	14%	22	50%	4,09	SB
Mean Indikator											3,00	B
Reliability												
X3	0	0%	5	11%	7	16%	21	48%	11	25%	3,86	SB
X4	24	55%	13	30%	3	7%	3	7%	1	2%	1,73	KB
Mean Indikator											2,80	B
Responsiveness												
X5	2	5%	4	9%	9	20%	10	23%	19	43%	3,91	SB
X6	1	2%	15	34%	8	18%	11	25%	9	20%	3,27	SB
Mean Indikator											3,59	SB
Assurance												
X7	2	5%	1	2%	14	32%	9	20%	18	41%	3,91	SB
X8	21	48%	7	16%	10	23%	4	9%	2	5%	2,07	KB
Mean Indikator											2,99	B
Empathy												
X9	8	18%	8	18%	16	36%	7	16%	5	11%	2,84	B
X10	16	36%	16	36%	6	14%	4	9%	2	5%	2,09	KB
Mean Indikator											2,47	KB
Mean Variabel											2,97	B

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

2. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kepuasan Wajib Pajak ini akan menjelaskan penilaian karyawan terkait Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Aspek Kepuasan Wajib Pajak dinilai melalui 8 item atau instrumen yang disusun berdasarkan empat indikator: 1) Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Pajak, 2) Kepuasan Terhadap Keramahan dan Sikap petugas, 3) Kepuasan Terhadap Sistem Pembayaran Pajak, 4) Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan. Dari tanggapan para responden, analisis yang terdapat pada Tabel ... menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado tergolong sangat baik. Hasil evaluasi dari 8 instrumen pertanyaan menunjukkan bahwa rata-rata skor jawaban mencapai (3,67) yang masuk dalam kategori sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa jawaban responden terkait variabel Kepuasan Wajib Pajak dianggap baik. Tanggapan

responden mengenai Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4. 4
Instrumen Jawaban Kepuasan Wajib Pajak (Y)

KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)												
ITEM	Frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kepuasan terhadap fasilitas pelayanan pajak												
X1	0	0%	1	2%	8	18%	14	32%	21	48%	4,25	SB
X2	0	0%	1	2%	5	11%	19	43%	19	43%	4,27	SB
Mean Indikator											4,26	SB
Kepuasan terhadap keramahan dan sikap petugas												
X3	8	18%	20	45%	10	23%	6	14%	0	0%	2,32	KB
X4	22	50%	11	25%	5	11%	5	11%	1	2%	1,91	KB
Mean Indikator											2,11	KB
Kepuasan terhadap sistem pembayaran pajak												
X5	0	0%	1	2%	8	18%	14	32%	21	48%	4,25	SB
X6	0	0%	1	2%	12	27%	19	43%	12	27%	3,95	SB
Mean Indikator											4,10	SB
Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan PBB												
X7	0	0%	0	0%	7	16%	24	55%	13	30%	4,14	SB
X8	0	0%	2	5%	2	5%	21	48%	19	43%	4,30	SB
Mean Indikator											4,22	SB
Mean Variabel											3,67	SB

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

4.2.4 Total skor Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti akan diuraikan sebagai berikut secara total dan presentase yang dihasilkan yang menggambarkan keadaan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak dapat dilihat pada hasil analisis berikut ini :

1. Total Skor Kualitas Pelayanan (X)

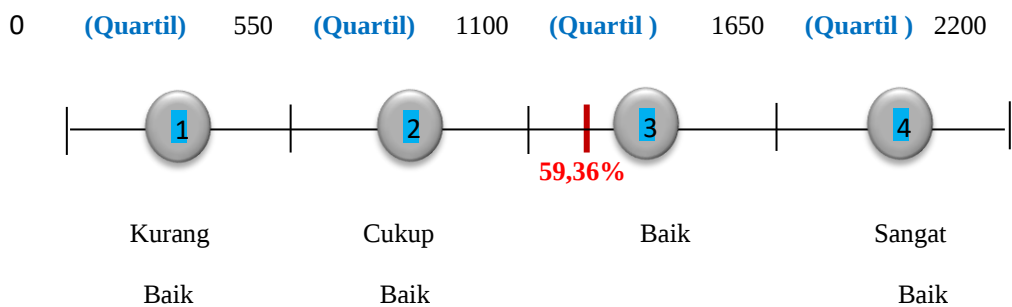
Jumlah item penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 10 pertanyaan dengan opsi 5 yang diberikan skor 1-5 dan jumlah responden sebanyak 44 orang. Jumlah skor apabila setiap item mendapat skor tinggi $5 \times 10 \times 44 = 2200$. Dan untuk jumlah skor untuk hasil jawaban 1306.

Tabel 4. 5
Total Skor Kualitas Pelayanan (X)

ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN
SKOR TERTINGGI	5	
JUMLAH PERNYATAAN	10	
JUMLAH RESPONDEN	44	
TOTAL SKOR JAWABAN	2200	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X
TERTINGGI		10 X 44 = 2200
TOTAL SKOR JAWABAN	1306	
TOTAL SKOR	59,36%	
PROSENTASE		
QUARTIL (EMPAT BBGN. YG SAMA)	550	
GARIS QUARTIL	4	Q0 Q1 Q2 Q3 Q4
PEMBAHASAN		0 550 1100 1650 2200

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Dengan demikian menurut persepsi 44 responden berjumlah $2200:1306 \times 100 = 59,36\%$ Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam (Quartil) yang dapat dibagi atas empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



Gambar 4. 5
Total Skor Variabel (X)

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Dari Gambar 4.5 diatas Total skor instrumen jawaban Kualitas Pelayanan (X) terletak di Quartil ketiga dengan angka yaitu 1306. Sedangkan hasil analisis

prosentase total skor jawaban responden yaitu 59,36% termasuk pada kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan sudah baik namun masih terdapat Gap sebesar 40,64% yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat meningkatkan

2. Total Skor Kepuasan Wajib Pajak (Y)

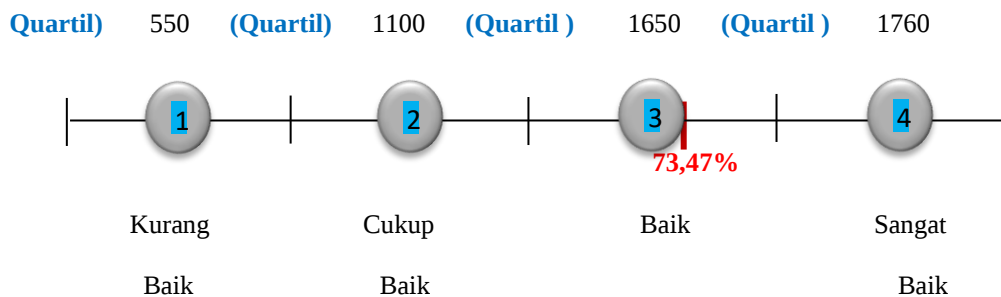
Jumlah item pernyataan pada variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebanyak 8 pertanyaan dengan interval 1-5, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 44 responden. Jumlah skor apabila setiap item mendapat skor tertinggi 5. Maka dapat diperhitungkan $5 \times 8 \times 44 = 1760$. Dan untuk jumlah skor untuk hasil jawaban 1293.

Tabel 4. 6
Total Skor Kepuasan Wajib Pajak (Y) .

ANALISA TOTAL SKOR Y	HASIL	KETERANGAN				
SKOR TERTINGGI	5					
JUMLAH PERNYATAAN	8					
JUMLAH RESPONDEN	44					
TOTAL SKOR JAWABAN TERTINGGI	1760	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 8 X 44 = 1760				
TOTAL SKOR JAWABAN	1293					
TOTAL SKOR PROSENTASE	73,47%					
QUARTIL (EMPAT BBGN. YG SAMA)	440					
GARIS QUARTIL	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
PEMBAHASAN		0	440	880	1320	1760

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Dengan demikian menurut persepsi 44 responden berjumlah $1760:1293 \times 100 = 73,47\%$ maka hal ini kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam bentuk empat bagian sebagai berikut:



Gambar 4. 6
Total Skor Variabel (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Dari Gambar 4.6 diatas Total skor instrumen jawaban Kepuasan Wajib Pajak (Y) terletak di Quartil ketiga dengan angka yaitu 1293. Sedangkan hasil analisis prosentase total skor jawaban responden yaitu 73,47% termasuk pada kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan sudah baik namun masih terdapat Gap sebesar 26,53% yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat meningkatkan.

4.2.5 Uji Validitas Variabel dan Uji Reliabilitas.

Uji validitas pada penelitian ini adalah menggunakan alat ukur *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat kalau $r = 0,3$. Untuk mengukur validitas ditentukan dengan melihat $\alpha = 0,05$

dengan jumlah responden 44 sehingga nilai r (0.05,49) Person Product Moment dan di dapat nilai $r = 0,291$.

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Validitas masing-masing butir pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 7
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

INDIKATOR	ITEM PERTAYAAAN	VALIDI TAS	STAT PRODUK MOMENT R	KETERAN GAN
TANGIBELS	ITEM 1	0,6455	0,291	VALID
	ITEM 2	0,5097	0,291	VALID
RELIABILIT Y	ITEM 3	0,7893	0,291	VALID
	ITEM 4	0,6657	0,291	VALID
RESPONSIV ENESS	ITEM 5	0,7095	0,291	VALID
	ITEM 6	0,7214	0,291	VALID
ASSURANCE	ITEM 7	0,6397	0,291	VALID
	ITEM 8	0,6176	0,291	VALID
EMPATHY	ITEM 9	0,8029	0,291	VALID
	ITEM 10	0,7537	0,291	VALID

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Hasil dari pengujian validitas menggunakan analisis data excel terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X), dan ternyata setiap item pernyataan yang ada adalah valid. Yang menjadi acuan dalam melihat valid tidaknya suatu pertanyaan adalah product moment r , dalam hal ini nilai acuannya adalah 0,291. Apabila nilai R hitung lebih besar dari standar product moment r yakni 0.291 maka item tersebut dapat dinyatakan sah atau valid. Semua nilai item pernyataan 1-8 lebih besar dari 0,291 bahkan ada beberapa item pernyataan memiliki kevalidan yang sangat tinggi, untuk itu semua item pernyataan tersebut sudah layak atau sah dijadikan pengukuran variabel penelitian.

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Validitas masing-masing butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4. 8
Uji Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

INDIKATOR	ITEM PERTANYAAN	VALIDITAS	STAT PRODUK MOMENT R	KETERANGAN
Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Pajak	ITEM 1	0,7113	0,291	VALID
	ITEM 2	0,6359	0,291	VALID
Kepuasan Terhadap Keramahan dan Sikap Petugas	ITEM 3	0,8400	0,291	VALID
	ITEM 4	0,7976	0,291	VALID
Kepuasan Terhadap Sistem Pembayaran Pajak	ITEM 5	0,7113	0,291	VALID
	ITEM 6	0,5948	0,291	VALID
Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan PBB	ITEM 7	0,4413	0,291	VALID
	ITEM 8	0,5343	0,291	VALID

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Hasil dari pengujian validitas menggunakan analisis data excel terhadap variabel kinerja Karyawan (Y), dan ternyata setiap item pernyataan yang ada adalah valid. Yang menjadi acuan dalam melihat valid tidaknya suatu pertanyaan adalah product moment R^2 , dalam hal ini nilai acuannya adalah 0,291. Apabila nilai R hitung lebih besar dari standar product moment R^2 yakni 0,291 maka item tersebut dapat dinyatakan sah atau valid. Semua nilai item pernyataan 1-8 lebih besar dari 0,291 bahkan ada beberapa item pernyataan memiliki kevalidan yang sangat tinggi,

untuk itu kedelapan item pernyataan tersebut sudah layak atau sah dijadikan pengukuran variabel penelitian.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau keajegan suatu alat ukur yang digunakan, di mana akan selalu didapatkan hasil yang sama setiap alat ukur tersebut digunakan. Suatu alat ukur dikatakan mantap bila dalam mengukur sesuatu berulang kali, alat ukur tersebut memberikan hasil yang sama. Tentu saja dengan syarat bahwa kondisi saat pengukuran tidak berubah. Uji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien α (alpha) Cronbach. Instrumen (kuisioner) penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai α dari Cronbach's antara 0,5 sampai 0,6.

Tabel 4. 9
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.806	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.611	Reliabel

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan Cronbach's Alpha sebagaimana terlihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Alpha lebih dari 0,6. Oleh karena itu dapat ditentukan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel dan dianggap baik. Maka dapat digunakan untuk mengolah data selanjutnya.

4. Analisis Korelasi

Analisis korelasi dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari kuisioner yang diberikan kepada 44 responden untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak (Y) dan ditabulasi menurut variabel penelitian. Berikut adalah hasil perhitungan untuk analisis korelasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 10
Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.541 ^a	.292	.275	3.873

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai korelasi yang didapat yaitu 0.541. berdasarkan tabel Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi bahwa antara 00,40-0,599 itu dikategorikan cukup kuat. Artinya, peningkatan dalam Kualitas Pelayanan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Wajib Pajak. Nilai signifikansi (p-value) untuk korelasi ini adalah 0.00. Karena nilai $p < 0.05$, dapat di nyatakan bahwa korelasi ini signifikan pada tingkat signifikansi 0.05. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) dapat dikategorikan cukup kuat dan bentuk

hubungannya positif. Dapat dilihat bahwa nilai korelasi sebesar 0,541 yaitu pada kategori cukup kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak, selanjutnya melihat berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak dapat dilihat dari nilai koefisien pada R^2 adalah 0,292 dan di prosentasekan menjadi 29,2% kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan wajib pajak (Y) di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado dan sisanya 30,8% disebabkan faktor lain di luar penelitian ini.

Dalam, hasil ini menunjukkan bahwa mengimplementasikan Kualitas Pelayanan kemungkinan besar akan berkontribusi pada peningkatan Kepuasan Wajib Pajak. Oleh karena itu, perusahaan yang berfokus pada mengimplementasikan Kualitas Pelayanan dapat mengharapkan peningkatan Kepuasan Wajib Pajak.

5. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisa yang digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independent. Berikut adalah hasil koefisien regresi yang diperoleh dari hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 4. 11

Korelasi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.746	2.387		8.272	.000
Kualitas Pelayanan	.325	.078	.541	4.165	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Pada tabel 4.11 di atas dapat di lihat bawah nilai konstan dari kepuasan wajib pajak sebesar 19,746 sedangkan nilai dari kualitas pelayanan sebesar 0,325 yang menunjukkan hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak keadaan ini dapat ditukiskan dalam 1 persamaan regresi sebagai berikut:

$(Y) = 19,746 + 0,325 (X)$ dari persamaan regresi ini dapatlah disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado di tingkatkan satu-satuan akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan wajib pajak sebesar 0,325. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun satu-satuan akan menyebabkan penurunan kepuasan wajib pajak sebesar 0,325. Selanjutnya apabila tidak ada perubahan pada kualitas pelayanan maka nilai kepuasan wajib pajak adalah sebesar 19,746.

Dari penjelasan di atas dapatlah kita ketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang cukup kuat dan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

6. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini secara statistik diajukan 2 hipotesis H_0 dan H_a . Maka pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai dari pada T hitung yang akan dikonfirmasi dengan nilai T tabel serta nilai signifikansi 0,05. Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Tabel 4. 12**Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.746	2.387		8.272	.000
Kualitas Pelayanan	.325	.078	.541	4.165	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Pada tabel 4.12 koefisien regresi dari uji parsial antara variabel Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji t (t-test) menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 4.165, sedangkan t-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan ($df = n - 2 = 44 - 2 = 42$) adalah 2,018. Karena t-hitung (4,165) > t-tabel (2,018) dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis ini telah teruji secara empiris.

Adapun pengujian hipotesis dilakukan dengan rumusan sebagai berikut :

$H_0: \beta_1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado

H1: $\beta_1 > 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado).

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Karena nilai t -hitung melebihi t -tabel maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kualitas Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB)

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas ini tidak hanya diukur dari kemampuan perusahaan menyediakan layanan sesuai standar yang telah ditetapkan, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut dirasakan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak merasa puas, nyaman, dan memperoleh nilai tambah dari pelayanan yang diterima, maka layanan tersebut dapat dianggap berkualitas. Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi, maka kualitas pelayanan dinilai baik, sebaliknya jika layanan lebih rendah dari harapan maka kualitasnya dianggap buruk.

Dalam hal ini penerapan Kualitas Pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado belum optimal, dimana masih ada wajib pajak yang mengeluh karna kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, agar proses pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai target, maka petugas harus menerapkan Kualitas Pelayanan agar Kepuasan Wajib Pajak dapat tercapai dengan baik tujuan perusahaan atau visi dan misi perusahaan. Untuk itu peneliti ingin mengkaji serta menganalisis Kualitas Pelayanan melalui indikator : 1)Tangibels (bukti fisik), 2) Reliability (keandalan), 3)Responsiveness (daya tanggap), 4) Assurance (Jaminan), 5) Empathy (empati)

Hasil temuan penelitian dimana dari 5 indikator ternyata Kualitas Pelayanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sudah baik dalam penerapannya tetapi masih ditemukan belum maksimalnya penerapan Kualitas Pelayanan pada bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis ke 5 indikator adalah baik. Dari hasil analisis terhadap kelima indikator Disiplin sudah dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis keempat indikator terdapat empat indikator baik yaitu sebagai berikut : 1) Tangibels (bukti fisik) yaitu 3,00 dikategorikan baik, 2) Reliability (Keandalan) yaitu 2,80 dikategorikan baik, 3) Responsiveness (daya tanggap) yaitu 3,59 dikategorikan sangat baik, 4) Jaminan (assurance) yaitu 2,99 dikategorikan baik 5) Empathy (empati) yaitu 2,47 dikategorikan kurang baik. Namun secara keseluruhan Kualitas Pelayanan PBB yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado dikategorikan baik dengan nilai 2,97 Temuan ini juga diperkuat dengan hasil analisis Total skor Variabel Kualitas Pelayanan

PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sebesar 59,36% yang berada di kuartil ke-3 yang dikategorikan baik, walau masih terdapat Gap sebesar 40,64%.

Dari kajian serta temuan diatas bahwa Kualitas Pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sudah baik namun masih perlu ditingkatkan lagi agar mampu mencapai kepuasan wajib pajak dalam mencapai tujuan perusahaan.

4.3.2 Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB)

Kepuasan wajib pajak adalah perasaan puas yang timbul ketika pelayanan perpajakan yang diterima sesuai atau melebihi harapan wajib pajak, baik dari segi kemudahan, kecepatan, ketepatan, maupun sikap petugas.

Kepuasan terhadap Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB) dilakukan dengan seperti pekerjaan yang dilakukan lebih banyak menggunakan saran dan prasaranan seperti pembuat dokumen, estimasi pencapaian, untuk diselesaikan tepat waktu dan melakukan pengiriman dokumen tepat waktu, tapi sering terjadi kesalahan dikarenakan masalah pada ketersediaan sarana dan prasarana, ataupun pada proses pengarsipan dokumen.

Hasil temuan penelitian dimana dari 4 indikator ternyata Kepuasan Wajib Pajak yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB) sudah baik dalam penerapannya tetapi belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis keseluruhan ke empat indikator dikategorikan baik yaitu sebagai berikut : 1 Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Pajak yaitu 4,26 dikategorikan sangat baik, 2) Kepuasan Terhadap Keramahan dan Sikap Petugas 2,11 dikategorikan kurang

baik, 3) Kepuasan Terhadap System pembayaran Pajak yaitu 4,10 dikategorikan sangat baik, 4) Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan yaitu 4,22 dikategorikan sangat baik. Namun secara keseluruhan Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB) dikategorikan baik dengan nilai 3,67.

Temuan ini juga diperkuat dengan hasil analisis Total skor Variabel Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota (PBB) Manado sebesar 73,47% yang berada di kuartil ke-3 yang dikategorikan baik walau masih terdapat Gap sebesar 26,53% yang perlu ditingkatkan agar, Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB) lebih dimaksimalkan agar menjadi sangat baik.

Dari kajian serta temuan diatas bahwa Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB) sudah baik berdasarkan sub-sub indikator yang ada namun masih perlu dimaksimalkan karena kurang mampu menunjang berbagai sistem kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Pengaruh Kualitas Pelayanan bisa menciptakan situasi yang dapat membuat wajib pajak menerima pelayanan yang baik agar meningkatkan Kepuasan mereka.

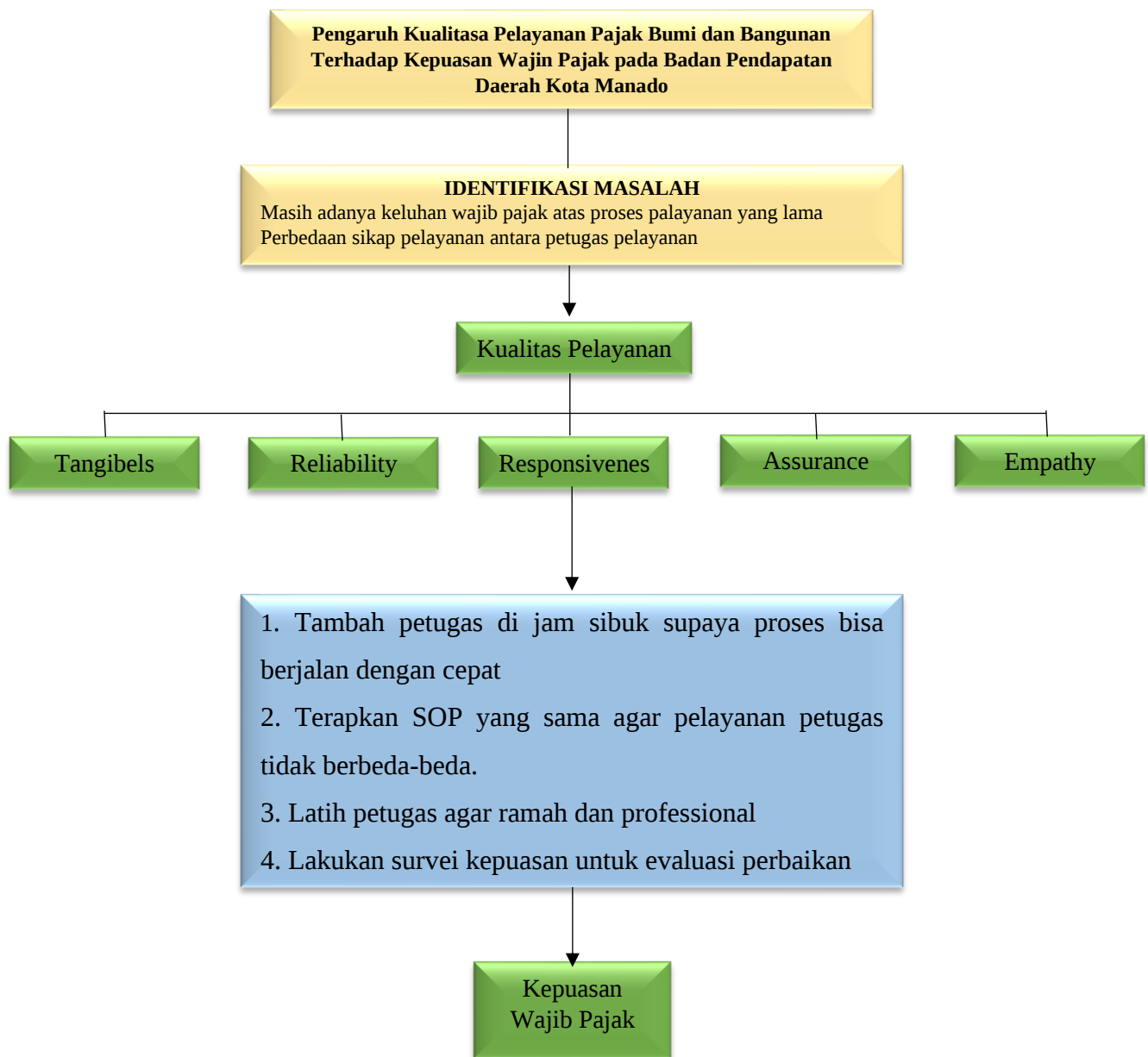
Kualitas Pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diterima sehingga wajib pajak nyaman dalam melakukan kewajibannya. Pada akhirnya akan membentuk perilaku petugas ke arah tertentu sesuai yang diinginkan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, petugas sebaiknya

menciptakan Kualitas Pelayanan yang sesuai dengan aturan instansi agar Kepuasan Wajib Pajak meningkat. Untuk itu Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB) perlu meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui menaati peraturan yang ada di Instansi.

Peneliti telah melakukan pengolahan data dan dari hasil analisis korelasi yaitu 0,541 Kualitas Pelayanan ternyata berhubungan cukup kuat terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan hasil dari analisis regresi ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Dibuktikan dengan pengujian hipotesis dimana terdapat pengaruh signifikan variabel bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (PBB) (t hitung lebih besar dari t tabel) t hitung = 4.165 > t tabel = 2,018.

4.3.4 Implementasi

Dalam usaha memperbaiki Kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan mengenai Kualitas Pelayanan. Pemikiran penulis ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses Kualitas Pelayanan agar lebih baik dalam melayani wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak yang dapat dilihat pada bagan berikut



Gambar 4. 7
Implementasi

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (PBB) masih perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Hasil analisis jawaban responden total skor untuk variabel Kualitas Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado termasuk di kategori sudah baik masih perlu ditingkatkan lagi.
2. Kepuasan Wajib Pajak masih perlu dimaksimalkan dengan lebih baik lagi. Dari hasil analisis tentang jawaban Total skor responden, menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado dikategorikan baik tapi masih perlu dimaksimalkan lagi agar lebih baik lagi.
3. Kualitas Pelayanan (PBB) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Maka hipotesis H_a diterima yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Hal ini berarti bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh instansi maka semakin berpengaruh pada Kepuasan Wajib Pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan kedepannya supaya proses pelayanannya di tingkatkan lagi supaya tidak ada wajib pajak yang mengeluh soal pelayanan.
2. Diharapkan seluruh petugas pelayanan PBB dapat menjaga sikap profesional dalam melayani wajib pajak, termasuk dalam berinteraksi dengan wajib pajak. Memberikan pelayanan dengan ramah akan meningkatkan citra positif instansi

DAFTAR PUSTAKA

- Ponggohong, L., & Makapedua, J. T. S (2021) *Buku ajar pemasaran lengkap*. Deepublish.
- Adawia (2020:89) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, 1990
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Edisi 4, 2016 *Service, Quality & Satisfaction*
- Artha Satya Dharma (2022) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Buleleng
<https://ojs.stie-satyadharmia.ac.id/ojs/index.php/ASD/article/view/124>
- Doni Sapriadi (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran terhadap Kepatuhan PBB di Kecamatan Selupu Rejang
<https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/129>
- Fatoni & Nurhayati (2022) Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak bumi dan bangunan
<https://e-journal.upr.ac.id/index.php/jmsa/article/view/3633>
- IAIN Mandura (2021) Pengaruh pelayanan pajak terhadap loyalitas wajib pajak pada kpp pratama pamekasan
<https://repository.iaimadura.ac.id/777/?utm>
- Merista Mazayas Tofa (2019) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
<https://repository.ub.ac.id/id/eprint/165852/1/Merista%20Mazayas%20Tofa.pdf>
- Moh Fresal Sugeha, Dekar Urumsah (2021) Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan
<https://journal.uir.ac.id/NCAF/article/view/22310>
- Muafatun et al ., (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat
<https://ejournal.stietrianandra.ac.id/index.php/jimak/article/view/520?utm>

Nasihah, D., Magister, P., & Syariah, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. 21(1), 176–185.

<https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/sneba/article/view/5937?utm>

Safitri et al. (2021) Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Kepercayaan Pemerintah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB

<https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/6584>

Sixvana Silalahi (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

https://repository.ub.ac.id/id/eprint/116932/1/skripsi_sixvana_silalahi.pdf

Tjiptono (2020) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

<https://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JEE/article/view/17275/pdf>

Wahyu Budi Santoso, dkk. (2021) Pengaruh Sanksi Pajak, Kepercayaan Pemerintah & Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan PBB

<https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/4429>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Pengambilan Data



Lampiran 16. Dokumentasi Pengambilan Data



Lampiran 3.
Tabel Nilai r

N	R	N	r	N	R
3	0.997	27	0.381	55	0.276
4	0.950	28	0.374	60	0.254
5	0.878	29	0.367	65	0.244
6	0.811	30	0.361	70	0.235
7	0.754	31	0.355	75	0.267
8	0.707	32	0.349	80	0.220
9	0.666	33	0.344	85	0.213
10	0.632	34	0.339	90	0.207
11	0.602	35	0.325	95	0.202
12	0.576	36	0.320	100	0.195
13	0.553	37	0.316	125	0.176
14	0.532	38	0.312	150	0.159
15	0.514	39	0.308	175	0.148
16	0.497	40	0.304	200	0.138
17	0.482	41	0.301	300	0.113
18	0.468	42	0.297	400	0.098
19	0.456	43	0.294	500	0.088
20	0.444	44	0.293	600	0.080
21	0.433	45	0.292	700	0.074
22	0.423	46	0.291	800	0.070
23	0.413	47	0.288	900	0.065
24	0.404	48	0.284	1000	0.062
25	0.396	49	0.281		
26	0.388	50	0.279		

Lampiran 4.

Tabel Nilai t

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran 5.
Kuesioner Kualitas Pelayanan (X)

KUESIONER KUALITAS PALAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB)
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Usia :

Jenis Kelamin :

Keterangan Pilihan Jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda centang pada kolom yang anda anggap paling tepat

Indikator Kualitas Pelayanan (X)

NO	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Fasilitas pelayanan seperti gedung, ruang tunggu, dan loket berada dalam kondisi terjaga bersih					
2.	Petugas selalu berpakaian rapi, memakai seragam, dan memakai tanda pengenal					
3.	Layanan yang saya dapat sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya					
4.	Pelayanan diberikan tepat waktu tidak terlambat					
5.	Petugas cepat membantu saat saya meminta atau mengeluh					
6.	Petugas langsung menawarkan bantuan tanpa saya minta terlebih dahulu					
7.	Petugas bisa menjelaskan tata cara atau informasi dengan jelas dan mudah dimengerti					
8.	Petugas bersikap sopan dan ramah, saya merasa nyaman saat dilayani					
9.	Petugas berusaha memahami kebutuhan dan keadaan saya say memberi layanan					
10.	Semua wajib pajak dilayani dengan adil, tanpa dibeda-bedakan					

Lampiran 6.
Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Indikator Kepuasan Wajib Pajak (Y)						
NO	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan tempat parkir sudah lengkap dan nyaman					
2.	Alat dan teknologi seperti computer, printer, dan mesin antrian sudah bagus dan digunakan dengan baik					
3.	Petugas melayani saya dengan ramah dan sopan					
4.	Petugas dengan sabar membantu dan menjawab pertanyaan saya					
5.	Cara membayar pajak mudah dimengerti dan diikuti					
6.	Sistem pembayaran pajak, baik lewat internet atau langsung, sudah memudahkan					
7.	Pelayanan cukup cepat dalam menyelesaikan keperluan saya					
8.	Saya jarang menunggu lama atau mengalami keterlambatan saat dilayani di kantor pajak					