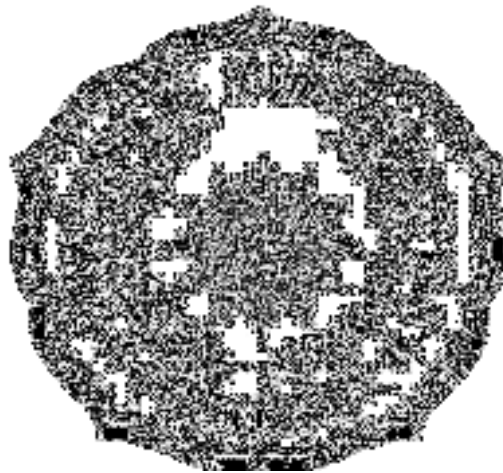


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PADA BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

**HARI NURDIAN
NIM. 141310222**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2019**

ABSTRAK

Pajak berperan sangat penting untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Namun terlepas dari kesadaran sebagai warga negara, sebagian besar masyarakat tidak memenuhi kewajiban membayar pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia hingga saat ini masih minim.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap wajib pajak restoran pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak restoran yang terdaftar di Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SERVQUAL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai skor SERVQUAL untuk 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*) sebesar 0,28, empati (*empathy*) sebesar 0,26, reliabilitas (*reliability*) sebesar 0,13, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,03, dan jaminan (*assurance*) sebesar 0,01. Nilai SERVQUAL untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,14, menunjukkan nilai positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak terhadap wajib pajak restoran adalah baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak**”. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian pendidikan strata satu (S1), pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis juga telah melibatkan banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Helman Fachri, SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak, sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan motivasi dan dukungan bagi penelitian serta memberikan saran dan masukan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
4. Ibu Neni Triana M., SE, MM selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, petunjuk, serta motivasi pada penulis dari awal hingga akhir penelitian ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf Akademik pada Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Pimpinan Badan Keuangan Daerah yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian di tempat yang dipimpinnya.
7. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa untuk kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan Angkatan 2014 yang memberikan semangat dan telah memberikan masukan dan motivasi yang membangun dalam skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti sudah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikannya. Namun bila masih terdapat kekurangan baik dari isi maupun sistematika penulisan, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tulisan ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pontianak, Januari 2019
Penulis

Hari Nurdian
NIM. 141310222

ABSTRAK

Pajak berperan sangat penting untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Namun terlepas dari kesadaran sebagai warga negara, sebagian besar masyarakat tidak memenuhi kewajiban membayar pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia hingga saat ini masih minim.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap wajib pajak restoran pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak restoran yang terdaftar di Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SERVQUAL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai skor SERVQUAL untuk 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*) sebesar 0,28, empati (*empathy*) sebesar 0,26, reliabilitas (*reliability*) sebesar 0,13, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,03, dan jaminan (*assurance*) sebesar 0,01. Nilai SERVQUAL untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,14, menunjukkan nilai positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak terhadap wajib pajak restoran adalah baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Metode Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Jasa	18
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
D. Pajak	22
E. Kepatuhan Wajib Pajak	24
F. Pajak Restoran.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	27
A. Sejarah Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak	27
B. Visi, Misi, Program dan Kegiatan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak	27
C. Struktur Organisasi.....	29
D. Aspek Sumber Daya Manusia	32
E. Aplikasi Pelayanan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak	35

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
	A. Karakteristik Responden	36
	B. Uji Instrumen	38
	C. Analisis SERVQUAL.....	42
BAB V	PENUTUP	49
	A. Kesimpulan.....	49
	B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Pajak Daerah di Kota Pontianak.....	5
Tabel 1.2	Target dan Realisasi Pajak Daerah Kota Pontianak Tahun 2015-2017	6
Tabel 1.3	Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Pontianak Tahun 2017.....	7
Tabel 1.4	Jumlah Wajib Pajak Tahun 2015-2017	7
Tabel 3.1	Jumlah Karyawan Berdasarkan Unit Kerja.....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Harapan.....	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan.....	41
Tabel 4.9	Skor Pernyataan Responden	42
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	43
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	44
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	45
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	46
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	47
Tabel 4.15	Rekapitulasi Skor SERVQUAL.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran	11
Gambar 3.1	Struktur Organisasi	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Skripsi	53
Lampiran 2. Rekap Data Responden.....	56
Lampiran 3. Tabulasi Data Responden	59

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PADA BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA PONTIANAK**


Tanggung Jawab Yuridis Kepada:

**Hari Nurdian
NIM 141310222**


**Program Studi Manajemen
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 15 Agustus 2019**

Majelis Penguji :

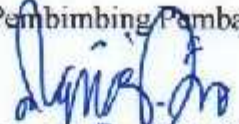
Pembimbing Utama


Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 11-131177-02

Penguji Utama


Edy Suryadi, SE, MM
NIDN. 11-100263-01

Pembimbing Pembantu


Neni Triana M., SE, MM
NIDN. 10-090281-04

Penguji Pembantu


Sumiyati, SE, MM
NIDN. 11-251178-01

Pontianak, 5 November 2019

Disahkan Oleh:

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

DEKAN


Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : HARI MURDIAN
Nomor Induk Mahasiswa : 141310222
Fakultas / Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak
Alamat : Jalan Reformasi Gg. pertanian no. 1
No. Telepon : 081255285598

Dengan ini menyatakan bahwa saya **bersedia** memberikan wewenang kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak untuk mempublikasikan skripsi saya. Di samping itu saya **bersedia** pembimbing saya tercantum sebagai penulis dalam publikasi tersebut.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar serta sehat jasmani dan rohani, tidak didasarkan atas paksaan dari pihak manapun.

Pontianak, 5 Oktober 2020

Yang Membuat Pernyataan,




HARI MURDIAN

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Metode Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Jasa	18
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
D. Pajak	22
E. Kepatuhan Wajib Pajak	24
F. Pajak Restoran.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	27
A. Sejarah Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak	27
B. Visi, Misi, Program dan Kegiatan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak	27
C. Struktur Organisasi.....	29
D. Aspek Sumber Daya Manusia	32

	E. Aplikasi Pelayanan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak	35
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
	A. Karakteristik Responden	36
	B. Uji Instrumen	38
	C. Analisis SERVQUAL.....	42
BAB V	PENUTUP	49
	A. Kesimpulan.....	49
	B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak bagi pemerintah daerah berperan sebagai sumber pendapatan yang utama dan juga sebagai alat pengatur. Pajak sebagai salah satu sumber pendapatan daerah digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, seperti membiayai administrasi pemerintah, membangun dan memperbaiki infrastruktur, menyediakan fasilitas pendidikan dan kesehatan. Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah, Indonesia dibagi menjadi 34 provinsi dan setiap provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten atau kota. Setiap daerah berhak menyelenggarakan pemerintahan daerahnya sendiri dengan kebijakan yang diputuskan oleh setiap perangkat daerah. Untuk menyelenggarakan pemerintahannya, setiap daerah berhak melakukan pungutan kepada masyarakat. Penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa diatur dalam undang-undang.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting untuk membiayai pembiayaan umum pemerintah dan segala kegiatan kenegaraan karena tanpa adanya dana maka segala program dan kegiatan negara tidak akan bisa dilaksanakan bahkan tujuan pembangunan nasional

yang selama ini dicita-citakan oleh seluruh bangsa Indonesia tidak akan tercapai.

Pendapatan daerah yang berpotensi dapat dikelola dengan baik oleh pemerintah melalui kebijakan-kebijakan dalam meningkatkan pendapatan daerahnya karena pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur melalui peningkatan taraf hidup, kecerdasan dan kesejahteraan seluruh rakyat dalam rangka mewujudkan tujuan dari pembangunan nasional, maka pelaksanaan pembangunan harus merata di seluruh tanah air dan ini tidak terlepas dari adanya pembangunan daerah merupakan bagian yang sangat penting dari pembangunan nasional.

Guna memperlancar pembangunan nasional maka diperlukan dana yang berasal dari penerimaan negara yaitu dari pemungutan pajak daerah. Pemungutan Pajak Daerah merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran wajib pajak untuk langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan Pembangunan nasional. Namun semua itu juga membutuhkan kesadaran dari masyarakat sebagai wajib pajak atas apa yang dimiliki atau dikelola. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan daerah yang telah direncanakan dan dicita-citakan.

Dalam hal sumber penerimaan yang menjadi hak pemerintah daerah, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah telah menetapkan sumber-sumber penerimaan

daerah. Bangsa Indonesia sejak lama telah mencanangkan suatu gerakan pembangunan yang dikenal dengan istilah pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik yang bersifat materiil maupun spiritual. Dalam rangka pembangunan nasional di Indonesia, pembangunan daerah yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional diarahkan untuk mengembangkan daerah dan menyelaraskan laju pertumbuhan antar daerah dan pembangunan tersebut disesuaikan dengan prioritas dan potensi daerah masing-masing untuk meningkatkan kemampuan daerah tersebut.

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam menjalankan pemerintah dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Salah satu upaya pemerintah Kota Pontianak dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) adalah melalui pemungutan pajak daerah. Pajak

sebagai salah satu sumber PAD yang penting, ditingkatkan potensi dan prospeknya, antara lain dengan melakukan kebijakan yang akan ditempuh, yaitu dengan mengoptimalkan sumber-sumber penerimaan pajak daerah dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak bagi pembangunan bangsa. Jenis-jenis pajak daerah di Kota Pontianak, terdiri dari : pajak hotel, pajak restoran, pajak reklame, pajak hiburan, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan (PBB), dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Badan Keuangan Daerah menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan dan penyiapan kebijakan teknis di bidang pendapatan dan pengelolaan keuangan.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang pendapatan dan pengelolaan keuangan.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pendapatan dan pengelolaan keuangan.
- d. Koordinasi di bidang pendapatan dan pengelolaan keuangan.
- e. Penyelenggaraan bendahara umum daerah (BUD).
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

Adapun jenis pajak daerah di Kota Pontianak dapat di lihat pada Tabel

1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak
Jenis Pajak Daerah di Kota Pontianak
Tahun 2017

No	Jenis Pajak Daerah	Penerimaan (Rp)
1	Pajak Hotel	21.132.076.569
2	Pajak Restoran	60.286.781.920
3	Pajak Hiburan	19.903.357.946
4	Pajak Reklame	13.677.729.637
5	Pajak Penerangan Jalan	64.588.511.284
6	Pajak Parkir	3.967.775.580
7	Pajak Sarang Burung Walet	137.172.904
8	PBB	23.564.888.988
9	BPHTB	95.869.700.954
	Jumlah pajak daerah	303.127.995.782

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa sumbangan terbesar terhadap pajak daerah Kota Pontianak Tahun 2017 berasal dari sektor BPHTB. Pada Tahun 2017 penerimaan pajak restoran sebesar Rp 60.286.781.920 atau 19,89% dari keseluruhan penerimaan pajak daerah di Kota Pontianak.

Adapun target dan realisasi pajak daerah di Kota Pontianak Tahun 2015 sampai dengan 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak
Target dan Realisasi Pajak Daerah Kota Pontianak
Tahun 2015-2017

No	Jenis Pajak Daerah	Tahun 2015		Tahun 2016		Tahun 2017	
		Target Rp	Realisasi Rp	Target Rp	Realisasi Rp	Target Rp	Realisasi Rp
1	Pajak Hotel	22.000.000.000	17.068.074.579	25.700.000.000	19.056.183.820	23.000.000.000	21.132.076.569
2	Pajak Restoran	42.500.000.000	42.703.074.888	53.600.000.000	54.510.843.485	63.000.000.000	60.286.781.920
3	Pajak Hiburan	18.500.000.000	18.553.074.826	20.500.000.000	20.551.727.895	21.500.000.000	19.903.357.946
4	Pajak Reklame	13.500.000.000	12.126.544.643	15.000.000.000	15.476.140.444	17.000.000.000	13.677.729.637
5	Pajak Peneranga Jalan	54.800.000.000	54.806.067.348	56.500.000.000	58.200.543.621	75.700.000.000	64.588.511.284
6	Pajak Parkiran	6.500.000.000	2.785.272.350	3.600.000.000	3.606.999.824	5.000.000.000	3.967.775.580
7	Pajak sarang Burung Walet	1.046.000.000	164.335.587	350.000.000	152.716.350	620.000.000	137.172.904
8	PBB	23.000.000.000	23.513.598.843	25.000.000.000	26.580.973.526	28.500.000.000	23.564.888.988
9	BPHTB	62.000.000.000	68.732.070.285	69.950.000.000	60.013.867.154	74.500.000.000	95.869.700.954
Jumlah		243.846.000.000	240.452.113.349	270.200.000.000	258.149.996.119	309.320.000.000	303.127.995.782

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak, 2018

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa realisasi pajak daerah Kota Pontianak mengalami kenaikan. Realisasi pajak daerah pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 7,36% dari Tahun 2015, dan pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 17,42% dari Tahun 2016.

Berdasarkan UU No. 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka sumber-sumber pendapatan asli daerah antara lain : pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan sumber-sumber lain pendapatan asli daerah yang sah. Adapun sumber

pendapatan asli daerah (PAD) Kota Pontianak Tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3
Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak
Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Pontianak
Tahun 2017

No	Uraian	Penerimaan (Rp)
1	Pajak Daerah	303.127.995.782
2	Retribusi Daerah	35.657.077.655
3	Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	14.662.443.316
4	Sumber-sumber lain PAD yang sah	122.602.893.560
Jumlah		463.050.410.313

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa penerimaan asli daerah yang berasal dari pajak daerah sebesar Rp 303.127.995.782 atau 65,46% dari penerimaan pendapatan asli daerah.

Adapun jumlah wajib pajak Tahun 2015 sampai dengan 2017 di Kota Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut ini:

Tabel 1.4
Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak
Jumlah Wajib Pajak
Tahun 2015-2017

No	Jenis Pajak	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Pajak Hotel	271	270	311
2	Pajak Restoran	1.168	1.479	1.450
3	Pajak Hiburan	125	132	126

Tabel 1.4
(Lanjutan)

No	Jenis Pajak	Tahun		
		2015	2016	2017
4	Pajak Penerangan Jalan	44	49	50
5	Pajak Parkir	87	364	368
6	Pajak Sarang Burung Walet	408	309	309
Jumlah		2.103	2.603	2.614

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak restoran lebih besar dibandingkan pajak-pajak lainnya. Wajib pajak pada Tahun 2015 berjumlah 2.103, pada Tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 23,78%, dan pada Tahun 2017 juga mengalami peningkatan sebesar 0,42%.

Berdasarkan paparan di atas, maka penulis ingin mengetahui tentang kualitas layanan dengan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak”.

B. Permasalahan

Berdasarkan paparan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak?”.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalah agar tujuan penelitian dapat dicapai. Dalam penelitian ini permasalahan dibatasi pada kualitas pelayanan yang diukur dengan

menggunakan 5 dimensi, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai penerapan teori yang diperoleh selama kuliah, melalui pengetahuan serta literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai rekomendasi dan masukan pemecahan masalah serta dapat dijadikan acuan kepada instansi terkait dalam membuat kebijakan terkait pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

3. Bagi Almamater

Membantu para peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai masalah yang sama dan menjadi referensi serta dasar pengembangan penelitian sejenis di masa mendatang.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014:268): “Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*)”.

Menurut Parasuraman, et al (1985) dalam Tjiptono (2014:268): “Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten”.

Menurut Tjiptono (2014:282) terdapat 5 dimensi kualitas jasa, yaitu :

- a. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- d. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

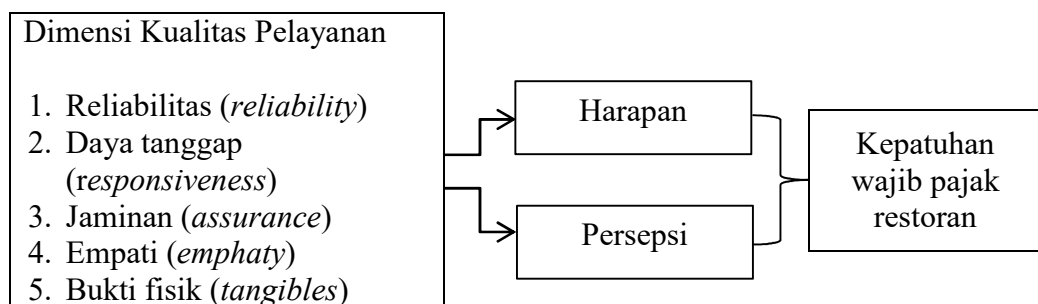
1. Penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dan Rasmini (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada

kepatuhan wajib pajak badan. Kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak badan sebesar 81,3 persen, sedangkan sisanya 18,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Jaya dan Jati (2016) dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran” menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Menurut Whitney (1960) dalam Prastowo (2016:201): “Metode deskriptif merupakan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat”.

Penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada wajib pajak restoran.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

1) Observasi

Menurut Hadi (1986) dalam Sugiyono (2016:145): “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila respon yang diamati tidak terlalu besar. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi dengan mengamati langsung ke Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak mengenai aktivitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak restoran di Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak restoran yang terdaftar di Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi. Jadi sampel merupakan bagian dari populasi.

Mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})p \cdot q}{e^2}$$

Sumber: Siregar (2019:62)

Keterangan :

n = sampel

p = proporsi populasi

q = 1-p

$Z = \text{tingkat kepercayaan/signifikan}$

$e = \text{margin of error}$

Berdasarkan rumus di atas, maka perhitungan sampel dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,3 \cdot 0,7}{(0,1)^2}$$

$$= 80,67$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel minimal adalah 81 orang. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan sampel sebanyak 100 orang.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Menurut Sugiyono (2016:85): “Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Sampel dalam penelitian ini yaitu orang yang membayar pajak restoran dengan datang langsung ke Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak.

4. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur”.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan cara mengkorelasikan skor tiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dengan skor totalnya. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi *product moment* (Siregar, 2017:77) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel untuk responden ke-n

Hasil perhitungan dengan rumus *product moment* menunjukkan nilai r_{hitung} , kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut :

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan adalah valid (dengan signifikansi 0,05)
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan adalah tidak valid (dengan signifikansi 0,05)

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87): “Reliabilitas adalah bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”.

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ ".

b. Analisis SERVQUAL

Analisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan analisis SERVQUAL. Penelitian kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, dari masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus (Zeithaml, et al, 1990 dalam Tjiptono, 2014:284) sebagai berikut:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Menurut Tjiptono (2014:285):

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor *gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci, yaitu:

- 1) *Item-by-item analysis*, misalnya: P1 - H1, P2 - H2, dan seterusnya.
- 2) *Dimension - by - dimension analysis*, contohnya: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$, di mana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pertanyaan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- 3) Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau *gap* SERVQUAL, yaitu $(P1 + P2 + P3... + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3... + H22 / 22)$.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan, maka digunakan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika Persepsi $>$ Harapan, maka kualitas pelayanan dikatakan sangat baik.
- 2) Jika Persepsi = Harapan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

- 3) Jika Persepsi < Harapan, maka kualitas pelayanan dikatakan tidak baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukk bahwa sebagian besar responden berumur 20-29 tahun, berjenis kelamin perempuan, bekerja sebagai wiraswasta, dan berpendidikan SMA.
2. Nilai skor SERVQUAL untuk 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*) sebesar 0,28, empati (*empathy*) sebesar 0,26, reliabilitas (*reliability*) sebesar 0,13, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,03, dan jaminan (*assurance*) sebesar 0,01.
3. Nilai SERVQUAL untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,14, menunjukkan nilai positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak terhadap wajib pajak restoran adalah baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menciptakan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah indikator yang digunakan serta menjelaskan secara detail atau item pertanyaan dalam

variabel-variabel tersebut sehingga menghasilkan data yang lebih baik. Peneliti juga perlu menambahkan variabel-variabel lain yang memungkinkan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Misalnya variabel yang terkait seperti membayar pajak yang terutang tepat waktunya, mengisi formulir pajak dengan lengkap, dan wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan.