

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENCAPAIAN TARGET PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH UPT TENGAH KOTA BANDUNG**

**Aditya Sidiq Nursyani**

Universitas Widyatama

[adityasidiq10@gmail.com](mailto:adityasidiq10@gmail.com)

**Hafied Noor Bagja**

Universitas Widyatama

[hafied.noor@widyatama.ac.id](mailto:hafied.noor@widyatama.ac.id)

**Abstract** *Land and building taxes have an important role and great benefits for people's lives. Land tax is the imposition of taxes on the surface of the earth (land) based on Law number 12 of 1985. While the building tax is the imposition of taxes on technical constructions that are permanently planted or placed on construction land, the technique can be used as a residence, or a place of business, or workable place. This study aims to determine the effect of service quality on the achievement of land and building tax targets. The sampling technique used is simple random sampling with 40 taxpayer respondents of Central UPT Bandung City. This research data uses primary data directly through questionnaires and analyzed using Statistical Product Service Solution. The data analysis method used in this research is to use a simple linear regression analysis method. In obtaining the necessary data, the preparation of this final project uses a research technique developed into closed questions with a Likert scale. The results of this study indicate that the effect of service quality (X1) has a positive and significant effect on the achievement of the land and building tax target (Y).*

**Keywords** *Quality of Service, Achievement of Land and Building Tax Targets*

## **I. PENDAHULUAN**

Dwi (2017) pajak daerah merupakan pajak-pajak yang sudah ditentukan pemungutannya dalam peraturan daerah dan para wajib pajak tidak menerima imbalan secara langsung dari pemerintah daerah. Salah satu pajak yang merupakan pajak pendapatan daerah yaitu Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak bumi dan bangunan memiliki peranan penting dan manfaat yang besar bagi kehidupan masyarakat. Pajak bumi adalah pengenaan pajak atas permukaan bumi (lahan) berdasarkan UU nomor 12 Tahun 1985. Sedangkan pajak bangunan adalah pengenaan pajak atas konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada lahan konstruksi, teknik tersebut dapat dimanfaatkan sebagai tempat tinggal, atau tempat berusaha, atau tempat yang dapat diusahakan (Donofan & Afriyenti, 2021). Dasar yang digunakan untuk mengenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah Nilai Jual Obyek Pajak (NJOP). Nilai jual obyek pajak (NJOP) merupakan tax base atau dasar bagi penentuan pengenaan dan cara perhitungan besarnya nilai pajak bumi dan bangunan khususnya dalam perhitungan besarnya

nilai harga jual lahan yang umum dan wajar (Ahmad et al., 2021). Jika tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan obyek lain yang sejenis atau nilai perolehan atau Nilai Jual Pengganti (Dewi et al., 2021). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) akan meningkat menjadi 11%, dimana sebelumnya adalah 10%. Aturan tersebut ditetapkan per 1 April 2022. Salah satu cara untuk menghitung dasar penagihan pajak bumi dan bangunan adalah NJKP 40% dari NJOP atau 20% dari NJOP untuk perhitungan PBB. PBB yang terutang adalah  $0,5\% \times \text{NJKP}$  (jumlah PBB yang harus dibayar setiap tahun). Seiring dengan berkembangnya zaman, pada saat ini membayar pajak bisa melalui *e-Commerce*. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan RI telah menerbitkan aturan pajak khusus bagi pelaku usaha berbasis elektronik *e-Commerce* atau *online shop*. Aturan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 210/PMK.210/PMK.010/2018 tersebut direncanakan secara efektif berlaku pada 1 April 2019. Dalam peraturan perpajakan terkait Perlakuan Perpajakan Atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik *e-Commerce* ini, penyedia *platform marketplace* wajib memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sekaligus wajib dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pencapaian target pajak bumi dan bangunan. (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh sangat besar terhadap pencapaian target pajak bumi dan bangunan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pencapaian target pajak bumi dan bangunan pada badan pendapatan daerah UPT tengah kota Bandung. Penelitian ini bermanfaat dapat memberikan masukan agar perusahaan mampu dan mempertimbangkan dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang baik agar pencapaian target dapat terorganisir dengan baik.

## II. LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Pajak

Kusnanto (2019) pajak adalah iuran kepada negara (mendapatkan paksaan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah

### 2. Pajak Bumi dan Bangunan

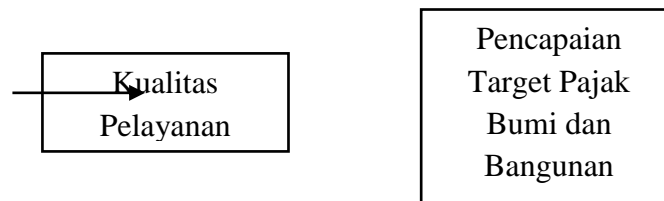
Mardiasmo (2018) pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi, tanah, atau bangunan. Dasar pengenaan PBB diatur dalam Undang-Undang No. 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.12 tahun 1994. Pada mulanya, PBB terdiri dari lima sektor yaitu: Perdesaan, Perkotaan, Pertambangan, Perkebunan dan Perhutanan. Kelima sektor tersebut dikelola oleh Pemerintah Pusat. Setelah Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disahkan, mulai tahun 2010 PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi Pajak Daerah.

### 3. Tunggakan Pajak

Tunggakan pajak adalah jumlah piutang pajak yang belum lunas sejak dikeluarkannya ketetapan pajak, dan jumlah piutang pajak yang belum lunas yang sebelumnya dalam masa tagihan pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan dan Putusan Banding. Tunggakan timbul karena

murni yang bersangkutan atau Wajib Pajak tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya (Farman, 2021). Apabila bidang penagihan mendapati adanya tunggakan yang disebabkan karena Wajib Pajak tidak mampu membayar kewajiban, maka akan dilakukan tindakan penagihan aktif sebagai sarana untuk menagih pajak kepada Wajib Pajak (Akbar, 2021).

**4. Kerangka Berfikir Hipotesis**  
**Skema Kerangka Pemikiran**



**Gambar 1.1 Paradigma Penelitian**

**III. METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Tempat penelitian ini dilakukan di badan pendapatan daerah UPT tengah kota bandung. Waktu yang dilakukan dimulai pada bulan Agustus 2022 sampai dengan selesai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, yakni pengumpulan informasi dari wajib pajak badan pendapatan daerah UPT tengah kota bandung, yang sukarela bersedia memberikan informasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak dengan jumlah 40 orang yang membayar pajak di badan pendapatan daerah UPT tengah kota bandung. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi data panel dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Product Service Solutions* (SPSS). Pada penelitian ini menjelaskan mengenai bagaimana gambaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap pencapaian target pajak bumi dan bangunan pada badan pendapatan daerah UPT tengah kota bandung.

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 40 orang. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden diperoleh data profil responden mengenai jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	15	37,5%
Perempuan	25	62,5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa responden dalam penelitian didominasi oleh perempuan sebanyak 25 orang (62,5%), sedangkan sisanya laki-laki 15 orang (37,5%).

**Tabel 1.2 Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.863	2.833		3.482	.001
Kualitas Pelayanan (X)	.591	.115	.639	5.117	.000

a. Dependent Variable: Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y)

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh persamaan :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,863 + 0,591X$$

Persamaan diatas artinya :

- Jika Kualitas Pelayanan (X) bernilai nol maka Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y) sebesar 9,863.

- Setiap peningkatan Kualitas Pelayanan (X) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y) sebesar 0,591.

Persamaan regresi linier sederhana di atas memiliki nilai koefisien regresi variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,591 dengan tanda positif. Artinya arah pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y) adalah berbanding lurus atau searah, artinya jika Kualitas Pelayanan (X) baik atau tinggi maka akan menyebabkan Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y) yang tinggi dan sebaliknya.

**Tabel 1.3 Uji Hipotesis Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3.482	.001
Kualitas Pelayanan (X)	5.117	.000

a. Dependent Variable: Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y)

Berdasarkan Tabel 1.3 tampak nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,117 sedangkan harga kritis nilai  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas  $n - 2 = 40 - 2 = 38$  pada  $\alpha$  (0,05) sebesar 2,024. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (5,117) >  $t_{tabel}$  (2,024) atau tingkat signifikansi (0,000) < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y).

**Tabel 1.4 Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 <sup>a</sup>	.408	.392	1.90931

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi ( $0,639^2 \times 100\%$ ) adalah 40,8%. Koefisien determinasi sebesar 40,8% yang berarti Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y) sebesar 40,8% ditentukan oleh Kualitas Pelayanan (X) sedangkan sisanya 59,2% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, hasil perhitungan menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y) sebesar 40,8%.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dari hasil perbandingan antara  $t_{hitung}$  (5,117) >  $t_{tabel}$  (2,024) atau tingkat signifikansi (0,000) < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Herlina, 2020), (Fatoni & Nurhayati, 2021), dan (Handayani, 2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara wajib pajak terhadap kualitas pelayanan.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pencapaian target pajak bumi dan bangunan pada badan pendapatan daerah UPT tengah kota Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. A. A., Febriansyah, A., Mulyana, M. R., Bagja, H. N., Andica, R. D. A., & Muttaqin, I. F. (2021). Influence of Motor Vehicle Tax to the Local Revenue of West Java Province in Bandung City. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 3207–3217. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.211>
- Akbar, S. (2021). *Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pencapaian Target Pendapatan Pajak di Kota Jambi*. 1(1).
- Anggoro, D. D. (2017). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* (UB Press).
- Dewi, A. K. R. P., Darmita, M. Y., & Wiwekandari, N. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. In *Journal Research of Accounting* (Vol. 3, Issue 1).
- Donofan, I., & Afriyenti, M. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan*. 3(4).
- Farman, F. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KECAMATAN TANJUNGPURA KABUPATEN SUBANG*. 3(2).
- Fatoni, I., & Nurhayati, I. D. (2021). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan*. 2(3).
- Handayani, R. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MOTIVASI PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) BAGI MASYARAKAT DI WILAYAH KELURAHAN CIBEKER KECAMATAN CIMAHI SELATAN KOTA CIMAHI*. *Jurnal-Inaba.Hol.Es*, 16(2). <http://>

- 
- Herlina, V. (2020). PENGARUH SANKSI, KESADARAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN KERINCI. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5168>
- Kusnanto. (2019). *Belajar Pajak* (Kusnanto (ed.)). Mutiara Aksara.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Mardiasmo (ed.); Revisi). Andi.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. AlfaBeta.