

ABSTRAKS

De'is Rahmi Ristanti: “Pengaruh Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kota Cimahi (Studi Kasus pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi)”.

Sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Daerah baik Kabupaten atau Kota yang ada di Indonesia termasuk kota Cimahi diberikan kewenangan sepenuhnya untuk mengelola pajak daerah dan retribusi daerah salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Salah satu alasan pendaerahan PBB adalah pengalihan PBB kepada daerah dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Sejak pengalihan pembayaran dan pelayanan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ke Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kota Cimahi tersebut masih banyak ketimpangan yang terjadi di Bappenda Kota Cimahi, salah satunya dalam hal pengelolaan data piutang. Pengelolaan data piutang di Bappenda Kota Cimahi masih dirasa belum efektif. Masalah yang terjadi dalam penelitian ini yaitu masih banyaknya data sampah (data yang tidak relevan dengan realita di lapangan). Seperti SPPT ganda, tanah guntai, Wajib Pajak tidak jelas masih terhitung tinggi dan belum teratasi.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efektivitas pengalihan pajak bumi dan bangunan, kualitas pelayanan pajak, dan pengaruh efektivitas pengalihan pajak bumi dan bangunan terhadap kualitas pelayanan pajak di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi.

Metode penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar kepada 43 responden dengan *Teknik Non Probability Sampling*. Pengujian statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi, dan uji t.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu efektivitas sebagai variabel independen (X) dan kualitas sebagai variabel dependen (Y), peneliti menggunakan teori efektivitas dari Makmur (2011) yang terdiri dari 4 dimensi, yaitu: ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam melaksanakan perintah dan ketepatan dalam menentukan tujuan, dan menggunakan teori kualitas dari Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu *Tangibles, Responsiviness, Asurance, Empathy, dan Reliability*.

Berdasarkan hasil data angket diperoleh dimensi ketepatan penentuan waktu memperoleh presentase nilai 357 (tinggi), ketepatan perhitungan biaya memperoleh nilai 371 (sangat tinggi), ketepatan dalam melakukan perintah memperoleh nilai 351 (tinggi), ketepatan dalam melakukan tujuan memperoleh nilai 532 (tinggi). Hasil koefisien determinasi diperoleh R^2 (*R Square*) sebesar 0,928 atau (92,8%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh efektivitas pengalihan pajak bumi dan bangunan terhadap kualitas pelayanan pajak sebesar 92,8% masuk dalam kriteria pengaruh sangat tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang sangat tinggi dari efektivitas pengalihan pajak bumi dan bangunan terhadap kualitas pelayanan pajak di Badan Pengelolaan Pendapataan Kota Cimahi.

Kata Kunci: Efektivitas pengalihan, Kualitas pelayanan, Wajib Pajak

ABSTRACTS

De'is Rahmi Ristanti: Effectivity impact of transfer of land and building tax based on quality of tax service in Cimahi “Case Study on Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Cimahi City”.

Accordance with Law No 28 of 2009 about Regional Taxes and Levies, Local Government, whether City or City in Indonesia, including of Cimahi City, is the Land and Building Tax (PBB). One of the reasons for the regional division PBB is that the transfer of PBB to regions can improve services to taxpayers. Since the transfer of payments and services from Kantor Pelayanan Pajak (KPP) to Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda). Cimahi city is still a lot of inequality that occurred in Bappenda. Kota Cimahi, one of them in terms of receivables data management .Receivables data management in Bappenda Kota Cimahi not yet effective.Problems that occur in this research is still a lot of junk data (data that is not relevant to reality in the field). Like a double SPPT, the land of the thread, the high tax payers are not clear and unresolved.

This research is aim to know how big of effectivity impact of transfer of land and building, quality of tax service and effectivity impact of land and building based on quality of tax service in Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi.

The research method is using asosiatif with quantitative approach. Technique of data collecting through distribution of questionnaires to 43 respondences with Non Probability Sampling Technique. Testing of statistic is using validity test, realibility test, hypothesis testing with simple linear regression analysis, analysis coefficient of determination and T test.

This research has 2 (two) variables, that is effectivity as independent variable (X) and quality as dependent variable (Y). The researcher use effectivity theory from Makmur (2011) that has 4 (four) dimensions, that are accuracy of choosing time, accuracy of counting cost, accuracy of doing tasks and accuracy of setting goal and using quality theory from Parasumaran in Lupiyoadi (2001) that has 5 (Five). They are Tangiables, Responsiviness, Assurance, Empathy, dan Reliability.

Based on the results of questionnaire data obtained dimension of timing accuracy to obtain percentage value 357 (high), the accuracy of the calculation of the cost to get the value of 371 (very high), the precision in doing the command get value 351 (high), accuracy in the purpose of obtaining value 532 (high). The result of determination coefficient obtained R^2 (R Square) equal to 0,928 or (92,8%). This shows that the percentage of the effectivity impact of transfer of land and building tax on the quality of tax service amounted to 92.8% included in the criteria of influence is very high. The conclusion of this research there is a very high influence of the effectivity impact of transfer of land and building tax on the quality of tax services in Badan Pengelolaan Pendapataan Kota Cimahi.

Keyword : Transfer effectivity, service quality, taxpayer.