

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seperti yang telah disebutkan dengan jelas di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik di era revolusi Industri 4.0 harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut, yaitu:

“Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”¹

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan "Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional."²

Sedangkan Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan “Penyelenggara memiliki kewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.”³

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

² Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

³ Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, jelaslah bahwa setiap penyelenggara memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem informasi secara nasional. Hal ini disebabkan oleh teknologi informasi secara signifikan berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi sistem di tingkat nasional.

Sistem *E-Government* adalah sebuah inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk mengintegrasikan komputer, jaringan komputer, dan teknologi informasi untuk mengelola pemerintahan secara efektif, khususnya pelayanan publik. Sistem *E-Government* ini memiliki beberapa keunggulan dalam meningkatkan efisiensi komunikasi antara pemerintah, masyarakat, sektor bisnis, dan kerja sama antar lembaga dengan berbasis pada internet. Selain itu, *E-Government* juga bertujuan untuk melakukan perwujudan terhadap pelayanan yang transparan, meningkatkan akuntabilitas proses pemerintahan, mengurangi pengeluaran pemerintah, dan menyediakan akses informasi yang tidak terbatas, semuanya dalam rangka mendorong prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang terbuka. Dengan demikian, sudah saatnya Pemerintah Kota Semarang mulai memprioritaskan dan mendorong *good governance* dan *open government* dalam pelaksanaan layanan publik berbasis teknologi.

Pajak merupakan instrumen utama dalam menghasilkan pendapatan bagi pemerintah. Bahkan, beberapa negara bergantung pada pemungutan pajak sebagai sumber utama pendapatan negara. Pajak sering kali merupakan pembayaran keuangan wajib yang diberikan oleh individu kepada pemerintah, sebagaimana diamanatkan oleh hukum. Sesuai dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, yang merupakan Amandemen Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983

menyebutkan “Pajak adalah pembayaran wajib kepada pemerintah yang harus dilakukan oleh orang pribadi atau badan yang diwajibkan oleh hukum. Pembayaran ini tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan oleh negara untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”⁴

Pelayanan pajak mencakup berbagai tanggung jawab yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, serta perusahaan milik negara atau daerah. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjamin kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Sederhananya, lembaga yang bertanggung jawab atas layanan pajak adalah lembaga pemerintah.

Pemerintah Kota Semarang sebagai pemerintah daerah juga melakukan pemungutan pajak daerah salah satunya ialah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak daerah memiliki peran fundamental bagi pertumbuhan serta perkembangan perekonomian di daerah. Pertumbuhan pendapatan daerah telah terjadi sebagai hasil langsung dari perluasan sektor ekonomi. Jika dilihat terperinci, sektor pajak daerah merupakan sumber pendapatan utama bagi Kota Semarang, yang menyumbang 66% dari total pendapatan yang dihasilkan oleh pemerintah daerah.

Pemerintah Kota Semarang khususnya Badan Pendapatan Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki jumlah wajib pajak daerah yang semakin meningkat terutama dalam mengakses pelayanan informasi perpajakan daerah khususnya PBB. Oleh karena itu, perlu adanya keseriusan dalam pemanfaatan

⁴ Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan public terutama dalam hal penyampaian SPPT PBB secara elektronik. Dan sekaligus melaksanakan amanat Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Pelaporan dan Pengawasan Pajak Daerah Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang dan pemenuhan kebutuhan masyarakat di era digital. Hal tersebut dianggap perlu dan penting karena adanya pengaduan masyarakat seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Permasalahan Wajib Pajak Terkait Pajak Daerah

No	Hp	Permasalahan
1	08113423XXX tgl 18 /02/2020	Bagaimana cara mendapatkan SPPT PBB setiap tahun bayar lancer tp tidak pernah dapat SPPT PBB
2	08243845XXX	Sudah menempati rumah sejak tahun 2012 berlokasi di perum beringin lestari blok B 68 Wonosari ngalian belum pernah menerima SPPT
3	085875097XXX 26/02/2020	Lamanya waktu untuk mendapatkan Salinan SPPT PBB sudah mengurus tgl 14/02/20 hingga skrg blm jadi
4	081226137XXX	Cara mendapatkan keringan pembayaran PBB setelah berkas diisi harus balik lagi ke pos pelayanan PBB
5	088824330XXX	Apakah pengajuan keringanan PBB dapat seacara <i>online</i>
6	089606537XXX Aduan 25 Juni 2020	Proses pendaftaran data baru dengan NOP 33.74.130.005.014.0207.0 sdh 3 bln lebih belum jadi no pelayanan 01-2020-0003-052 tanggal pelayanan 11/03/2020
7	0882217906XXX aduan tanggal 21 juni 2020	Permohonan objek baru tanggal pelayanan 10/03/2020 an. Untung alamat Kp Sidodrajat XVB RT 10 RW03 BELUM JADI
8	088215042XXX	Untuk balik nama PBB / mutase apakah bisa melalui <i>online</i> atau harus ke kantor pelayanan
9	0816525XXX aduan tanggal 4/08/2020	Pembetulan SPPT sejak bulan April belum jadi
10	08122885XXX aduan tanggal 12/08/2020	Pengajuan objek baru tanggal 23/06/2020 an. Marsono no Pelayanan 01-2020-0004-050 apakah sudah jadi

Sumber: SIM PBB Bapenda Kota Semarang tahun 2020

Semakin banyaknya keluhan maupun pengaduan terkait pelayanan pajak daerah dapat menimbulkan adanya krisis kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pelayanan perpajakan daerah yang belum sesuai dengan prosedur yang berlaku. Maka dari itu, kondisi tersebut menimbulkan ketidakpuasan wajib pajak sehingga dapat berdampak terhadap tidak maksimalnya pendapatan pajak daerah karena kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak khususnya PBB. Salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah dengan menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada wajib pajak, yaitu melalui penyediaan pelayanan elektronik.

Menurut Setiawan dan Suardana, terdapat korelasi langsung antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, dengan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan. Pemberian pelayanan yang patut dicontoh oleh petugas pajak kepada wajib pajak akan menumbuhkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Dengan demikian, memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada wajib pajak maka akan menumbuhkan kenyamanan wajib pajak dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan.

Pilihan Kota Semarang sebagai ruang lingkup penelitian memiliki beberapa alasan yang mendasar. Salah satu alasan utama adalah tingginya jumlah pembayaran PBB di wilayah tersebut. Data menunjukkan bahwa tingkat wajib pajak PBB di Semarang Barat relatif tinggi, menciptakan suatu konteks yang representatif untuk menguji efektivitas penyampaian SPPT PBB secara elektronik dalam pembayaran PBB-nya.

Selain itu, pemilihan Kecamatan Semarang Barat juga didasarkan pada perbandingan dengan kecamatan lain di Kota Semarang. Dalam perbandingan tersebut, Semarang Barat dianggap sebagai lokasi yang lebih representatif atau memiliki karakteristik khusus yang dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait penerimaan dan tanggapan wajib pajak terhadap penyampaian SPPT PBB secara elektronik dalam pembayaran PBB-nya. Hal ini dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang sejauh mana sistem tersebut dapat diadopsi secara luas dan berhasil dalam berbagai konteks kecamatan di Kota Semarang.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang melakukan uji coba pertama di Semarang Barat. Terdapat pertimbangan khusus yang menjadikan kecamatan ini sebagai pilihan yang optimal untuk melaksanakan uji coba, seperti dukungan infrastruktur dan keberagaman populasi wajib pajak karena masyarakatnya cenderung majemuk khususnya pada sektor strata ekonomi, yaitu di mata pencaharian beragam yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem penyampaian SPPT PBB secara elektronik secara keseluruhan di Kota Semarang, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk menurut Mata Pencaharian (Jiwa)

Kecamatan	Jumlah Penduduk menurut Mata Pencaharian (Jiwa)											Jumlah
	Petani sendiri	Buruh tani	Nelayan	Pengusaha	Buruh industri	Buruh bangunan	Pedagang	Angkutan	PNS & TNI/Polri	Pensiunan	Lainnya	
Semarang Barat	120	110	144	12.586	18.966	3.292	4.696	2.565	7.499	4.726	547	55.251

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang tahun 2016

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyebutkan “Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, yang

selanjutnya disingkat SPPT merupakan surat pemberitahuan yang memberitahukan kepada wajib pajak mengenai besarnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terutang yang harus dibayar”. Dan “Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dipungut atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.”⁵

Sehingga dapat disimpulkan SPPT PBB adalah surat pemberitahuan pajak terutang untuk Pajak Bumi dan Pembangunan. Dalam penelitian Rahmanto “Kepatuhan wajib pajak merupakan hasil dari pemikiran terhadap peraturan perpajakan, sehingga membuat wajib pajak yang awalnya tidak atau kurang memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.”⁶

Kemudian menurut Juwanti “Kepatuhan wajib pajak akan dapat terlihat dari berbagai indikator berikut:

- Mengetahui peraturan Pajak Bumi dan Bangunan saat ini
- Membayar jumlah pajak yang tepat
- Membayar pajak yang terutang tepat waktu
- Pembuatan sertifikat objek kena pajak
- Tidak memiliki tunggakan pajak.”⁷

Dalam musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) Kota Semarang tahun 2023, alokasi anggaran akan mempertimbangkan tingkat kepatuhan

⁵ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

⁶ Bryan Wahyu Rahmanto, *Skripsi*: “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014”, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

⁷ Juwanti, F. R., *Skripsi*: “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Kepercayaan Pada Pemerintah, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan”, (2017), hlm. 23–24.

pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun 2022 di masing-masing wilayah. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak untuk PBB adalah 68%. Kemudian, meningkat menjadi 73% pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa ada antisipasi untuk tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih besar lagi dalam membayar PBB pada tahun 2023, karena target PBB ditetapkan meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Proyeksi target PBB untuk tahun 2022 adalah sebesar Rp 577.500.000.000, - dengan jumlah wajib pajak sebanyak 570.719 wajib pajak. Selain itu, Bapenda Kota Semarang memberlakukan penerapan sanksi bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam pembayaran PBB.

Berikut merupakan tabel jumlah penerimaan PBB dan presentase tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Semarang pada tahun 2022 sebelum diberlakukannya elektronifikasi atau *online*:

Tabel 1.3 Jumlah Penerimaan PBB dan Presentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PBB Di Kota Semarang Tahun 2022

No	Kecamatan	Jml WP	Ketetapan	Realisasi	Persentase
1	Gayamsari	17.160	18.401.236.651	12.392.152.736	67,34%
2	Candisari	18.757	35.992.325.034	28.594.811.571	79,45%
3	Gajahmungkur	17.160	51.651.424.128	37.877.307.559	73,33%
4	Pedurungan	68.541	54.919.767.055	38.924.556.470	70,88%
5	Tembalang	82.427	51.110.986.200	25.301.210.788	49,50%
6	Banyumanik	54.899	89.356.054.696	57.816.508.412	64,70%
7	Ngaliyan	59.048	64.137.876.833	44.172.599.917	68,87%
8	Semarang Tengah	20.313	106.377.847.983	94.805.226.356	89,12%
9	Semarang Utara	29.550	22.350.306.102	17.411.595.318	77,90%
10	Semarang Timur	19.257	28.574.983.380	22.294.376.957	78,02%
11	Semarang Selatan	17.008	39.647.249.809	32.963.300.468	83,14%
12	Semarang Barat	42.529	60.395.054.908	47.469.122.059	78,60%
13	Genuk	46.553	26.027.423.725	16.268.240.018	62,50%
14	Gunungpati	58.607	22.315.026.025	9.776.094.773	43,81%
15	Mijen	43.870	24.249.563.999	15.590.730.528	64,29%

No	Kecamatan	Jml WP	Ketetapan	Realisasi	Persentase
16	Tugu	13.052	23.507.202.651	16.572.464.062	70,50%

Sumber: Data Sistem Informasi Bapenda Kota Semarang tahun 2022

Terdapat beberapa kebijakan yang terkait dengan PBB, diantaranya adalah SPPT PBB tahun 2022 yang sebelumnya telah disesuaikan dengan perubahan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Perubahan tarif NJOP PBB secara langsung berdampak pada potensi daerah dan nilai ekonomis bangunan. Bapenda Kota Semarang telah menerapkan sistem data objek pajak yang telah diperbarui yang mencakup kelurahan dan kecamatan. Sistem ini menawarkan kebijakan yang baru bagi aset-aset yang menganggur atau tidak terpakai. Selain itu, Pemerintah Kota Semarang telah menerapkan berbagai kebijakan melalui Badan Pendapatan Daerah, seperti insentif dan diskon pajak, dengan tujuan untuk mendorong pembayaran pajak di kalangan masyarakat. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mendorong pembangunan Kota Semarang dan mengevaluasi sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajiban mereka dalam membayar PBB.

Berikut ini adalah rekapitulasi jumlah penyampaian SPPT PBB yang diterima, yaitu:

Tabel 1.4 Rekapitulasi Jumlah Penyampaian SPPT PBB Yang Diterima Tahun 2019 dan 2020

No	Uraian	Tahun 2019	Tahun 2020	Keterangan
1	Produk SPPT	525.360	538.628	dicetak Bapenda
2	SPPT Diterima	329.342	402.003	di seluruh Kec/kelurahan
3	SPPT Belum Diterima	196.018	136.625	di seluruh Kec/kelurahan

Sumber: SIM PBB Bapenda Kota Semarang tahun 2020

Sesuai dengan pernyataan Setiawan dan Suardana, pelayanan yang berpengaruh positif yaitu penyampaian SPPT PBB secara elektronik yang dilakukan oleh

Bapenda Kota Semarang. Selain itu, proses penyampaian kebijakan SPPT PBB secara elektronik juga akan memudahkan dan memberikan kepastian waktu dalam pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang akan menimbulkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak PBB di Kota Semarang. Hal tersebut yang mendasari untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kebijakan Penyampaian SPPT PBB Secara Elektronik Terhadap Tingkat Kepatuhan wajib pajak PBB Di Kota Semarang (Studi Kasus Pembayaran PBB Di Kecamatan Semarang Barat)”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Menurut latar belakang di atas, SPPT PBB ialah surat yang digunakan untuk memberitahukan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan yang terutang kepada wajib pajak sesuai Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2011. Selain itu, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu sumber penerimaan pendapatan yang sangat berperan dalam pembiayaan pembangunan di Kota Semarang dan memiliki potensi di tahun 2022 kurang lebih sebesar Rp. 577.500.000.000. Maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Menurut latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulis dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dengan adanya penelitian ini, penulis mempunyai beberapa manfaat dalam penelitian, sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat umum tentang pentingnya kesadaran akan pelayanan publik berbasis elektronik dengan adanya penyampaian serta pembayaran PBB secara *online*. Karena kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik dapat berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan masyarakat yang menjadi wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB nantinya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan informasi terkait SPPT PBB secara elektronik kapan pun dan dimana pun saat mereka membutuhkan informasi tersebut, bahkan dimungkinkan dengan fitur ini bagi masyarakat yang belum mendapatkan SPPT PBB, mereka dapat mengetahui ketetapan pajaknya

dan juga mendapatkan SPPT PBB secara elektronik khususnya pada Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang. Kemudian inovasi SPPT PBB secara elektronik yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, untuk memotivasi masyarakat yang menjadi wajib pajak agar lebih meningkatkan kepatuhan dalam membayar Pajak dan juga agar terciptanya kepuasan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Semarang.

1.5 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengidentifikasi kesamaan atau mendukung penelitian yang sudah ada, yang berfungsi sebagai titik acuan untuk penelitian di masa depan dan sumber inspirasi baru. Selain itu, penelitian terdahulu membantu menempatkan penelitian saat ini dan menunjukkan kebaruannya. Publikasi-publikasi yang terdapat dalam jurnal penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik yang akan peneliti bahas yaitu mengenai pengaruh kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB.

1.5.1. Penelitian terdahulu dari jurnal dengan judul “Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama “X” Jawa Barat I”. Penelitian ini ditulis dalam jurnal Akuntansi oleh Ita Salsalina Lingga. Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha 2013.

Penelitian yang dilakukan ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pengujian terhadap pengaruh penerapan e-SPT terhadap

kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan menggunakan metode survei analisis regresi dasar. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak di KPP Pratama “X” di Jawa Barat I. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan e-SPT memiliki dampak yang signifikan sebesar 33,7% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya sebesar 66,3% disebabkan oleh variabel-variabel yang tidak teramati dalam penelitian ini.⁸

1.5.2. Penelitian terdahulu dari skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus pada KPP Madya Malang)”. Penelitian ini ditulis dalam *Student Journal* oleh Novi Purnamasari, Kertahadi, dan Maria Goretti Wi Endang NP. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya 2014.

Penelitian yang dilakukan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan e- SPT yang terdiri dari manfaat kegunaan sistem (*usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam pelaporan SPT secara simultan dan parsial serta pengaruh paling dominan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan

⁸ Ita Salsalina Lingga, “Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak : Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama “X” Jawa Barat I”, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5 No.1 (2013): hlm. 50-60.

dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak badan yang menggunakan sistem e-SPT. Sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, menghasilkan total 93 responden. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi e-SPT yang meliputi manfaat kegunaan sistem (*usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Baik secara simultan maupun parsial pelaporan dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut, dengan kemudahan penggunaan (*ease of use*) memiliki pengaruh yang paling dominan.⁹

- 1.5.3. Penelitian terdahulu dari skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan)”. Penelitian ini ditulis dalam Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi oleh Saida Said dan Aslindah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar 2018.

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk melakukan pengujian terhadap pengaruh penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data

⁹ Novi Purnamasari, dkk, “Pengaruh Penerapan e- SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus pada KPP Madya Malang)”, *Student Journal* (2014): hlm. 1.

dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi literatur, observasi langsung, dan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yang menjadi sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan metode pemilihan sample secara acak untuk proses pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis statistik dan analisis regresi dasar dengan menggunakan SPSS 20.0 untuk analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-system perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif sistem *e-system* perpajakan diimplementasikan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.¹⁰

- 1.5.4. Penelitian terdahulu dari jurnal dengan judul “*The Influence of Individual Characteristics and Information Technology on Taxpayer Awareness, Willingness, Ability to Pay and Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Taxes*”. Penelitian ini ditulis dalam Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (turcomat.org) oleh Tri Jarwa, Tri Ratnawati, dan Mulyanto Nugroho. Universitas 17 Agustus Surabaya 2021.

Penelitian yang dilakukan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui karakteristik individu berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak atas objek pajak bumi dan bangunan di kawasan

¹⁰ Saida Said dan Aslindah, “Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan)”, *ATESTASI Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol. 1 No.1 (2018): hlm. 29.

pengembangan Central Business District (CBD) kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Selain itu, terdapat pengaruh yang signifikan karakteristik individu terhadap kemauan membayar wajib pajak. Sangat penting bagi pemerintah kota Surabaya untuk meningkatkan karakteristik wajib pajak orang pribadi dengan meningkatkan persepsi masyarakat tentang PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), yaitu mengatasi persepsi dan kesalahan komunikasi yang masih muncul di benak masyarakat tentang PBB untuk meningkatkan kesadaran. Kemudian juga terdapat pengaruh Teknologi Informasi yang signifikan terhadap kemampuan membayar wajib pajak.¹¹

1.5.5. Penelitian terdahulu dari skripsi dengan judul “Penerapan E-SPPT PBB Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2018”. Penelitian ini ditulis dalam jurnal Universitas Mercu Buana Yogyakarta (eprints.mercubuana-yogya.ac.id) oleh Amalia Dinda Bestari. Departemen Tadris Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2020.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak setelah penerapan E-SPPT PBB dan bagaimana pengaruh penerapan E-SPPT PBB terhadap Kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang Selatan pada periode 2017-2018. Penelitian ini

¹¹ Jarwa, T, “*The Influence of Individual Characteristics and Information Technology on Taxpayer Awareness, Willingness, Ability to Pay and Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Taxes*”. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(9), (2021): hlm. 1527-1537.

dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan tingkat signifikansi 5%. Populasi penelitian terdiri dari wajib pajak yang terdaftar dalam SPPT PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan periode 2017-2018 yang berjumlah 412.315 orang. Sampel penelitian terdiri dari 394 wajib pajak yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel penerapan E-SPPT berpotensi mempengaruhi 40% variasi variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen, yaitu penerapan E-SPPT PBB, dengan variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.¹²

- 1.5.6. Penelitian terdahulu dari skripsi dengan judul “Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi pada Wajib Pajak PBB Di Desa Sambirejo Kota Ngawi)”. Penelitian ini ditulis dalam jurnal Universitas Mercu Buana Yogyakarta (eprints.mercubuana-yogya.ac.id) oleh Kurniasari Ririn. Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Yogyakarta 2018.

¹² Bestari, A. D, *Tesis*: “Penerapan E-SPPT PBB Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2018” (Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk melakukan analisa terhadap pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian ini mencakup seluruh populasi wajib PBB di Desa Sambirejo, Kota Ngawi. Proses pengumpulan data menggunakan sumber data primer berupa kuesioner yang disebar di Desa Sambirejo yang terletak di Kota Ngawi. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik dengan analisis regresi berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sikap wajib pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Namun demikian, tingkat pengetahuan wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.¹³

Penelitian terdahulu yang sudah diuraikan di atas menunjukkan penelitian ini tidak melakukan plagiasi dari penelitian terdahulu. Dalam hal ini, peneliti tidak menemukan judul penelitian yang sama persis, hanya saja terdapat kesamaan dari salah satu variabel yang digunakan. Selain itu, lokus penelitian terdahulu dengan penelitian ini semuanya berbeda. Penelitian ini juga belum pernah dilakukan karena variabel X dari penelitian ini merupakan sebuah kebijakan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini dapat diuji orisinalitasnya.

¹³ Ririn, K, *Disertasi*: “Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi pada Wajib Pajak PBB Di Desa Sambirejo Kota Ngawi)”, (Yogyakarta: Universitas Mercu Buana Yogyakarta, 2018).

Penelitian terdahulu di atas dijadikan peneliti sebagai sumber referensi untuk melakukan penelitian dan juga memperkaya teori yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu di atas juga dijadikan salah satu acuan penulis untuk memperkuat argumen penelitian ini dalam melakukan analisis dari penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1.6 KERANGKA TEORI

1.6.1 *New Public Service*

New Public Service (NPS) adalah model baru dalam administrasi negara dan publik yang memprioritaskan pelayanan publik sebagai fungsi utama administrator negara dan kota. Prinsip dasar NPS meliputi komunikasi yang efektif dan penyebaran keprihatinan dan keinginan kolektif masyarakat oleh para administrator publik. Konsep "*New Public Service (NPS)*" memiliki potensi untuk membawa perbaikan substansial dalam pelayanan publik yang demokratis, yang menawarkan perubahan yang nyata dari kondisi birokrasi pemerintah sebelumnya. Keberhasilan pelaksanaan konsep ini membutuhkan keberanian dan kesiapan dari pejabat pemerintah, karena hal ini akan tentunya akan membutuhkan banyak waktu dan upaya untuk memberikan pengaruh terhadap semua sistem yang relevan. Dalam konsep *New Public Service*, penyedia layanan publik harus memprioritaskan kepentingan masyarakat dan memenuhi harapan individu ketika mereka memanfaatkan layanan publik. Dalam konsep *New Public Service*, birokrasi dipandang sebagai sarana untuk mencapai tujuan masyarakat. Dengan demikian, birokrasi diharapkan dapat

memenuhi kehendak masyarakat, selama kehendak tersebut dianggap wajar dan sesuai dengan konstitusi. Adapun menurut Denhardt dan Robert B. Denhardt mengatakan:

*“Theorists of citizenship, community and civil society, organizational humanism and the new public administration, and postmodernism have helped to establish a climate in which it makes sense today to talk about a New Public Service (2003: 42).” In the New Public Service, a primary focus of implementation is citizen engagement and community building.*¹⁴

Hal ini sama seperti yang telah dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dalam penyampaian SPPT PBB secara elektronik dengan tujuan mempermudah akses dalam pelayanan publik kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien karena hal itu sesuai dengan tujuan adanya *New Public Service* yaitu memperhatikan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, *New Public Service* ini dapat menurunkan teori ke *E-Service Quality* dimana Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dan Kecamatan Semarang Barat bersama-sama berusaha memberikan pelayanan yang merata terhadap masyarakat tanpa adanya diskriminatif agar menghasilkan pelayanan *public* yang lebih berkualitas. *E-Service Quality* akan dibahas secara lebih detail lagi dalam subbab berikutnya.

1.6.2 *E-Service Quality*

E-Service Quality ini adalah turunan dari *New Public Service* yang merupakan versi terbaru dari *Service Quality* dimana dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap suatu pelayanan yang diberikan melalui *online* atau

¹⁴ Denhardt and Robert B. Denhardt, *“The New Public Service, Serving, not Steering, M.E. Sharpe”*. (New York: 1984).

elektronik. Dengan demikian, *E-Service Quality* dianggap sebagai sesuatu yang penting dalam melakukan penentuan terhadap kesuksesan atau kegagalan dari perdagangan elektronik.

Menurut Tjiptono, “Model e-Servqual Zeithaml *et al.* adalah model kualitas jasa *online* yang paling komprehensif dan integratif. Komprehensif dan integratif dikarenakan dimensi yang dikemukakan Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik.”¹⁵

“Indikator *E-Service Quality* menurut Zeithaml, menyebutkan:

- Efisiensi
- Reliabilitas
- *Fulfillment*
- Privasi.”¹⁶

Parasuraman dan WEBQUAL 3.0 oleh Barnes & Vidgen, mengusulkan indikator dari *e-service quality*, yaitu:

- “*Web information quality*
- *Web interaction quality*
- *Site design quality*
- *Realibility*
- *Responsiveness*
- *Assurance*
- *Empathy*.”¹⁷

Menurut Hongxiu Li, “Dimensi *e-service quality* yang harus diperhatikan adalah *ease of use* (kemudahan bagi pelanggan untuk menggunakan *website*), *website design* (*website* harus didesain dengan baik dan menarik secara visual),

¹⁵ Tjiptono, dkk. “*Service, Quality & Satisfaction*”, edisi 3. (Yogyakarta: ANDI, 2011).

¹⁶ Zeithaml, dkk, “*Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*”, edisi 5. (New York: McGraw-Hill, 2009).

¹⁷ Parasuraman, dkk, “*SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*, 64(1) (1988): hlm. 12-40.

reliability (konsistensi kinerja dan kehandalan *web*), *system availability* (fungsi teknis yang benar dari *website*), *privacy* (keamanan dan perlindungan informasi pelanggan), *responsiveness* (penanganan masalah dan pengembalian yang efektif melalui *internet*), dan *empathy* (perawatan dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan melalui saluran elektronik).”¹⁸

Indikator *E-Service Quality* yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menurut Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler yaitu efisiensi, reliabilitas, *fulfillment* dan privasi. Indikator tersebut telah disesuaikan dengan variabel kebijakan pelayanan secara elektronik (X) yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, di mana pelayanan yang akan diberikan ke masyarakat juga harus memperhatikan efisiensi yang berhubungan dengan kemudahan penggunaan web dalam pencarian data di web tersebut, kemudian reliabilitas berhubungan dengan kebijakan ini apakah akan tetap konsisten dan dapat dipercaya walaupun telah dilakukan berulang-ulang terhadap pengujian tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan SPPT PBB, kemudian *fulfillment* berhubungan dengan apakah web dapat memenuhi layanan atau sukses dalam mengantarkan produk yaitu SPPT PBB elektronik kepada wajib pajak, serta tetap menjaga data privasi dari masyarakat yang menjadi wajib pajak tersebut. Oleh karena itu, penerapan indikator-indikator tersebut sudah sesuai dengan kebijakan pelayanan secara elektronik dari Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

¹⁸ Li, dkk, “*Measurement of e-service quality: an empirical study on online travel service*”. *17th European Conference On Information System Journal* (2009).

1.6.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak merupakan tulang punggung dari pelaksanaan sistem perpajakan di seluruh pemerintahan. Kepatuhan pajak adalah hal yang krusial bagi pemerintahan di dunia terkhusus bagi otoritas perpajakan.

Menurut Sutedi, menyatakan “Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.”¹⁹

Terdapat beberapa indikator mengenai tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

“Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari:

- Aspek ketepatan waktu.
- Aspek *income* atau penghasilan WP.
- Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi).
- Dalam perkembangannya, indikator kepatuhan ini dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.”²⁰

“Menurut *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) dalam *Guidance Note Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*, menyatakan hasil kepatuhan (*compliance outcomes*) adalah:

- *Registration*, yaitu kepatuhan untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak.
- *Filing*, yaitu kepatuhan untuk mengisi laporan pajak.

¹⁹ Sutedi, A. “*Hukum Pajak*”. (Jakarta: Sinar Grafika, 2011).

²⁰ Timbul Hanomangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis, “*Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*”. (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2012). hlm. 103.

- *Reporting*, yaitu kepatuhan untuk melaporkan laporan
- *Payment*, yaitu kepatuhan untuk membayar pajak.”²¹

Sedangkan kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak menjelaskan:

“Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana :

- Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-rundangan perpajakan.
- Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”²²

Dalam penelitian ini juga mengacu pada teori *obedience* yang menyatakan “Individu cenderung patuh pada individu lain dalam posisi otoritas.”²³

Teori *Obedience* berhubungan dengan penelitian ini karena berkaitan dengan perilaku individu yang telah dipengaruhi oleh posisi otoritas atau adanya pengaruh pimpinan. Hal ini memiliki keterkaitan dengan dengan adanya perintah pimpinan terkait kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik kepada individu untuk melakukan pembayaran PBB berdasarkan pajak terutang yang dimiliki kepada instansi.

Menurut hal tersebut maka indikator teori yang akan digunakan pada penelitian ini ialah menurut *Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)* dalam *Guidance Note Compliance Risk Management*:

²¹ Silaban. “*Landasan Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*”. (2016). Hlm. 9-23.

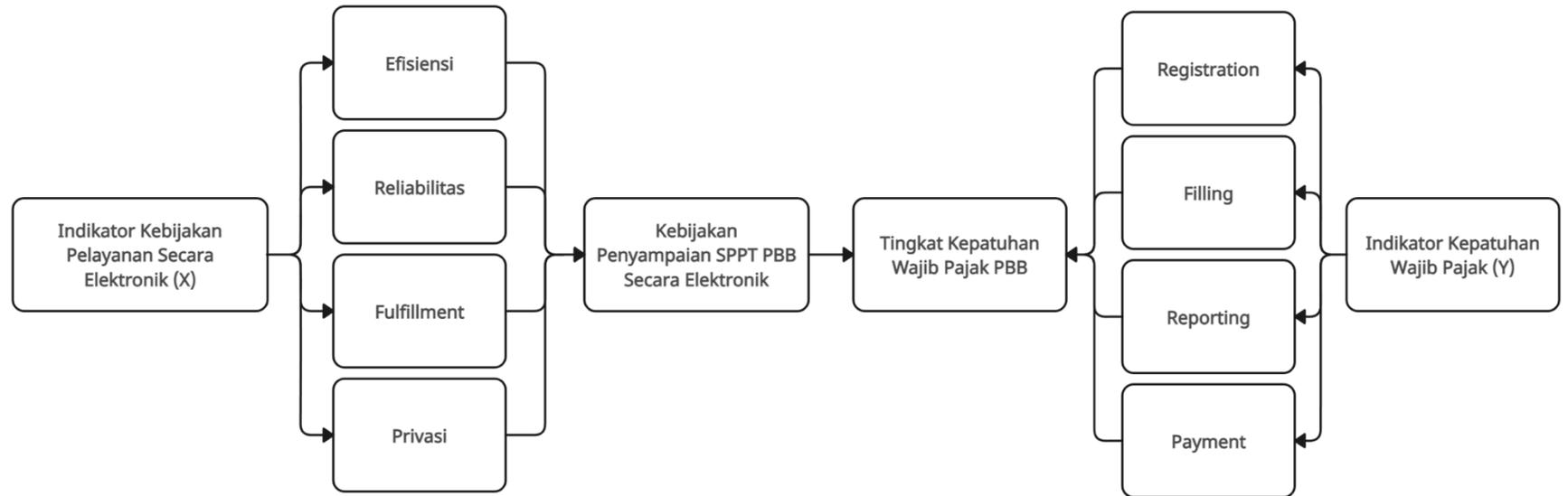
²² Norman D.Noak, Moh Zain. 2004. “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*”. (Surakarta : Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014).

²³ Miligram dalam Timur. “*Pengaruh Kepemimpinan, Kesadaran Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Instansi Militer*”. (Yogyakarta : *Prosiding National Conference on Applied Business*). Hlm. 3.

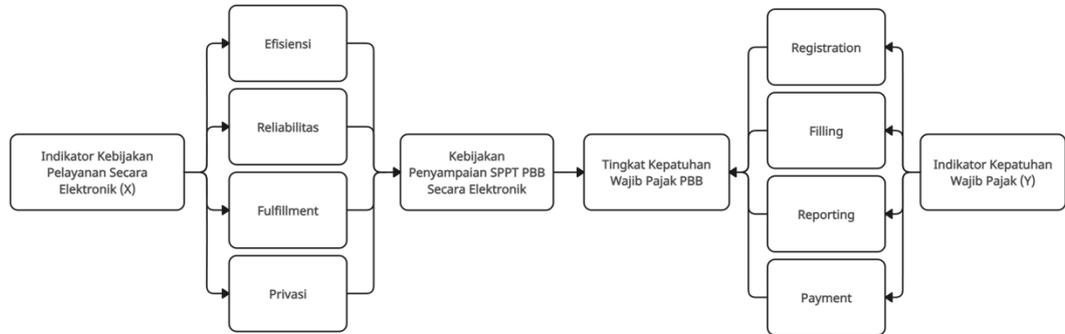
Managing and Improving Tax Compliance, yang telah menyatakan hasil kepatuhan (*compliance outcomes*) ialah *registration* atau pendaftaran diri menjadi wajib pajak, *filling* atau kepatuhan dalam pengisian laporan pajak, *reporting* atau kepatuhan dalam pelaporan laporan dan *payment* atau kepatuhan dalam membayar pajak. Indikator tersebut telah disesuaikan dengan variabel tingkat kepatuhan wajib pajak PBB (Y).

1.7 KERANGKA BERPIKIR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



1.8 DEFINISI KONSEP



1.8.1. Penyampaian SPPT PBB secara Elektronik (X)

Dengan adanya penyampaian SPPT PBB secara elektronik adalah sebuah bentuk kebijakan baru yang dilakukan atau dijalankan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dalam memanfaatkan kemajuan teknologi dengan tujuan memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pemberitahuan pajak PBB terutang, melakukan pelaporan dan pembayaran pajak terutang secara efektif, efisien, dan akurat. Dengan demikian, maka diterapkanlah SPPT yang berbentuk elektronik atau e- SPPT. Harapannya penyampaian SPPT secara elektronik atau disebut e-SPPT dapat lebih efektif, efisien, dan akurat sehingga dapat mendorong masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak daerah. E-SPPT yaitu surat yang digunakan dengan tujuan untuk memberitahukan besar nominal Pajak Bumi dan Bangunan yang diwajibkan untuk dibayar oleh wajib pajak yang penyampaiannya dilakukan secara *online*.²⁴

Dinas Pendapatan Daerah Kota Semarang menerapkan inovasi administrasi berbasis online, khususnya di bidang teknologi, yaitu e-SPPT. e-SPPT dirancang

²⁴ Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2018, Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), Levlet, 2019.

untuk memberikan kemudahan akses informasi PBB baik bagi wajib pajak maupun petugas pajak. Sistem SPPT berbasis web ini merupakan implementasi dari program yang digagas oleh Pemerintah Kota Semarang, yaitu Dinas Pendapatan Daerah. Hal ini bertujuan untuk menawarkan data dan pelayanan secara *online*.

1.8.2. Kepatuhan Wajib Pajak PBB (Y)

Kepatuhan wajib pajak PBB ialah sebuah tanggapan, umpan balik serta respon dengan tindakan atau perilaku di mana wajib pajak menunjukkan kepatuhan dan kesadaran dalam membayar pajak dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Sutedi, “Kepatuhan Wajib Pajak merujuk pada suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.”²⁵

Terdapat beberapa indikator mengenai tingkat Kepatuhan wajib pajak.

“Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari:

- Aspek ketepatan waktu.
- Aspek *income* atau penghasilan WP.
- Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi).
- Dalam perkembangannya, indikator kepatuhan ini dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.”²⁶

²⁵ Sutedi, A. “*Hukum Pajak*”. (Jakarta: Sinar Grafika, 2011).

²⁶ Timbul Hanomangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis, “*Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*”. (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2012). hlm. 103.

1.9 DEFINISI OPERASIONAL

Tabel 1.1 Definisi Operasional

Aspek	Indikator	Penjelasan
Penyampaian SPPT PBB secara Elektronik (X)	Indikator <i>E-Service Quality</i> yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler yaitu : 1. Efisiensi 2. Reliabilitas 3. <i>Fulfillment</i> 4. Privasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi berhubungan dengan kemudahan masyarakat yang menjadi wajib pajak dalam penggunaan web yang disediakan Bapenda Kota Semarang ketika melakukan pencarian data E-SPPT PBB mereka di web tersebut. 2. Reliabilitas berhubungan dengan kebijakan ini apakah akan tetap konsisten dan dapat dipercaya walaupun telah dilakukan berulang-ulang terhadap pengujian tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan E-SPPT PBB. 3. <i>Fulfillment</i> berhubungan dengan apakah web dapat melakukan pemenuhan layanan dengan indikator sukses dalam mengantarkan produk yaitu E-SPPT PBB kepada masyarakat yang menjadi wajib pajak. 4. Privasi berhubungan dengan apakah Bapenda Kota Semarang mampu menjaga data diri pribadi yang diberikan masyarakat yang menjadi wajib pajak.
Kepatuhan Wajib Pajak PBB (Y)	<i>Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)</i> dalam <i>Guidance Note Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance</i> tahun 2004, yang menyatakan indikator hasil kepatuhan (<i>compliance outcomes</i>) : 1. <i>Registration</i> 2. <i>Filling</i> 3. <i>Reporting</i> 4. <i>Payment</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Registration</i> berhubungan dengan kepatuhan masyarakat untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dalam rangka memudahkan Pemerintah Kota Semarang mendapatkan data terkait siapa saja masyarakat yang menjadi wajib pajak dan belum mendapatkan SPPT PBB. 2. <i>Filling</i> berhubungan dengan kepatuhan masyarakat yang menjadi wajib pajak untuk mengisi laporan pajak mereka yang nanti diserahkan kepada Bapenda Kota Semarang. 3. <i>Reporting</i> berhubungan dengan kepatuhan masyarakat yang menjadi wajib pajak untuk melaporkan laporan terkait berapa besar pajak terhutang yang mereka miliki. 4. <i>Payment</i> berhubungan dengan kepatuhan masyarakat yang menjadi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku.

1.10 HIPOTESIS

Hipotesis adalah dugaan sementara atau sudut pandang yang masih belum cukup untuk pengembangan pertanyaan penelitian. Sedangkan jawaban yang diberikan berasal dari hipotesis yang relevan dan didukung oleh bukti empiris yang telah dikumpulkan melalui pengumpulan data.

Hipotesis penelitian ini didasarkan pada teori yang digunakan dan juga indikator yang telah dipilih penulis yaitu *E-Service Quality* (efisiensi, reliabilitas, *fulfillment* dan privasi) dan Kepatuhan Wajib Pajak (*registration, filling, reporting* dan *payment*) yang dimana apakah ada pengaruh antara pelayanan secara elektronik yang dilakukan Bapenda Kota Semarang dengan adanya pengadaaan kebijakan baru yaitu penyampaian E-SPPT PBB (variable X) terhadap kepatuhan masyarakat yang menjadi wajib pajak di Kota Semarang khususnya Kecamatan Semarang Barat (variable Y) dalam melakukan pembayaran pajak akan terdapat peningkatan. Oleh karena itu, peneliti menyusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho: Tidak ada pengaruh signifikan antara kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang.

Ha: Ada pengaruh signifikan antara kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang.

1.11 METODE PENELITIAN

1.11.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini ialah penelitian kuantitatif eksplanatori karena memfokuskan hubungan antara variabel-variabel. Yakni untuk mencari kausalitas atau hubungan dari kedua variabel yang diangkat, yaitu kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik (variabel X) dan tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat (variabel Y).

1.11.2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil populasinya yaitu Wajib Pajak Daerah Kota Semarang khususnya PBB yang terdaftar di Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang sejumlah 27.372 wajib pajak terdaftar.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili seluruh populasi secara tepat. Menurut Roscoe, ukuran sampel yang direkomendasikan untuk penelitian adalah antara kisaran 30 hingga 500.²⁷

Penelitian ini akan menentukan jumlah sampel dengan berdasarkan rumus *Slovin* berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2} + 1$$

²⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”. (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 150.

Keterangan :

n = Banyak Sampel

N = Populasi

d^2 = Presisi atau perbedaan antara rata-rata populasi dengan rata-rata sampel (sampling error) sama dengan 5% atau 0,05.

$$n = \frac{27.372}{(27.372)(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{27.372}{(27.372)(0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{27.372}{68,43 + 1}$$

$$n = \frac{27.372}{69,43} = 394,238$$

$$n = 394 \text{ Responden}$$

Menurut hasil perhitungan tersebut maka sampel yang digunakan pada penelitian ini sebesar 394 responden wajib pajak yang terdaftar di Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang.

1.11.3. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *probability sampling* sebagai metode pengambilan sampel, dimana setiap unsur atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Simple Random Sampling* karena homogenitas dan pengacakan populasi.

1.11.4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif (angka atau bilangan) yaitu data yang berbentuk angka-angka yang empiris terkuadran teramati.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan ada dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, tanpa menggunakan sarana perantara. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang kemudian diisi sendiri oleh responden. Selain itu, untuk melengkapi data dan mencari informasi maka penulis melakukan wawancara tanya jawab yang dilakukan secara langsung dengan Bapak Natalistiyanto Kurniawan selaku KaSub Bidang Sistem Informasi Bapenda Kota Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada data penilaian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui sumber perantara, yang dikumpulkan dan didokumentasikan oleh pihak ketiga. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, studi pustaka, literatur, penelitian terdahulu, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang memuat Pajak Bumi dan Bangunan.

1.11.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran berfungsi sebagai referensi standar untuk menentukan panjang interval kecil pada alat ukur. Hal ini menjamin bahwa alat tersebut menghasilkan data kuantitatif ketika digunakan untuk mengukur tujuan.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan skala likert (skala pengukuran sikap) untuk mengukur skala ordinal (skala pengukuran variable), sebagai berikut:

- SS : Sangat setuju (skor 5)
- S : Setuju (skor 4)
- RG : Ragu-ragu (skor 3)
- TS : Tidak setuju (skor 2)
- STS : Sangat tidak setuju (skor 1)

1.11.6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Dengan demikian, metode pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini ialah *Field Work Research*, dimana penulis secara langsung melakukan penelitian di lapangan dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- Observasi, yaitu metode pengumpulan data dimana peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung pada subjek penelitian.
- Kuesioner, merupakan daftar pertanyaan tertulis yang akan diberikan kepada responden untuk dijawab agar peneliti memperoleh informasi dari responden.

- *Interview*, yaitu metode yang digunakan oleh penulis untuk secara langsung bertanya dan mendapatkan jawaban dari semua responden yang terlibat dalam penelitian dan dilakukan setelah melakukan survey untuk mengkonfirmasi.

1.11.7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang oleh peneliti. Sugiyono mendefinisikan instrumen penelitian sebagai suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.²⁸

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner tertutup yang menyajikan responden dengan pilihan ganda untuk menjawab pertanyaan kuesioner. Kuesioner penelitian ini kemudian disebarakan kepada 394 partisipan untuk diisi, dengan menggunakan format *rating scale* yang sesuai dengan skala pengukuran yang dipilih. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian, dengan menggunakan skala likert untuk menilai skala ordinal. Skala ini memberikan skor tertinggi (5) hingga skor terendah (1). Sebelum menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, sangat penting untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Oleh sebab itu, hal ini diperlukan dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan data yang dikumpulkan valid, reliabel, dan objektif.

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto,

²⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 92.

“Validitas adalah penilaian kuantitatif tentang sejauh mana sebuah instrumen secara akurat mengukur apa yang ingin diukur.”²⁹

Uji Validitas berkaitan dengan ketepatan atau kecepatan suatu instrument atau alat penelitian di dalam pengukuran. Validitas terdapat dua jenis yaitu validitas faktor dan validitas item. Dalam hal ini, validitas faktor diukur dengan item yang disusun dengan menggunakan lebih dari satu faktor, sementara itu validitas item digambarkan melalui korelasi atau hubungan terhadap item total. Dari hasil korelasi yang dihasilkan di dalam penelitian akan diperoleh koefisien korelasi yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap apakah pertanyaan atau item tersebut sesuai dengan penelitian yang relevan serta layak atau tidak layak item tersebut untuk digunakan. Pengujian uji validitas menggunakan rumus *Product Moment Pearson*, antara lain:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

²⁹ Arikunto, S. (1998). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

Kriteria di dalam uji validitas, antara lain:

- a) Untuk tingkat validitas dilakukan dengan uji signifikansi 5% jika probabilitasnya $< 0,05$ maka pernyataan tersebut valid.
- b) Apabila nilai probabilitas $> 0,05$, maka item atau pertanyaan tersebut tidak valid untuk digunakan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai uji validitas untuk menganalisa kesesuaian dan ketepatan kuesioner yang digunakan penulis dalam mengumpulkan dan menganalisa data dari responden. Uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment* untuk menilai korelasi antara setiap skor item pada kuesioner dengan skor keseluruhan jawaban responden. Tujuan dari rumus *Pearson Product Moment* adalah untuk mengetahui sejauh mana korelasi dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, rumus *Product Moment Pearson* merupakan rumus yang paling memungkinkan untuk diimplementasikan dalam penelitian ini karena unsur dari variabel-variabelnya dapat terpenuhi. Pada penelitian ini sudah ada keberadaan dari variabel X yang nantinya akan dikorelasikan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kecamatan Semarang Barat yang menjadikan rumus dari *Product Moment Pearson* dapat dilakukan dan terpenuhi dengan optimal.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen evaluasi yang dapat diandalkan ialah instrumen yang secara teratur menghasilkan temuan yang konsisten ketika diterapkan. Uji reliabilitas berfungsi sebagai langkah awal dalam menilai konsistensi peralatan pengukuran. Uji ini memberikan indikasi yang luas mengenai ketergantungan alat dan membantu menentukan kelayakan untuk melakukan pengujian lebih lanjut. Jika hasil pengukuran secara konsisten dan andal menunjukkan bahwa alat ukur secara akurat mencerminkan nilai yang sebenarnya, maka peralatan tersebut dapat dianggap dapat dipercaya. Dalam melakukan uji reliabilitas menggunakan jenis reliabilitas skala dengan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{1.1} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum\sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan :

$r_{1.1}$ = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah pertanyaan

$\sum\sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

$\sum\sigma_t^2$ = Varian skor total

Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan:

- a) Apabila angka *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, disebut reliabel.
- b) Apabila angka *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, disebut tidak reliabel.

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* untuk empat alasan khusus. Pertama, teknik ini memastikan analisis yang lebih teliti dan memungkinkan hasil yang mendekati hasil yang sebenarnya. Kedua, metodologi ini umumnya digunakan sebagai metode utama untuk menilai ketergantungan kuesioner.³⁰ Ketiga, dengan melakukan uji *Cronbach's Alpha* maka akan terdeteksi indikator-indikator yang tidak konsisten.³¹ Keempat, rumus *Cronbach's Alpha* penulis gunakan karena di Kecamatan Semarang Barat memiliki responden yang bersifat homogen dalam sudut pandang usia, pendidikan dan profesi yang dapat mendukung kuesioner dapat dilakukan secara berulang.

c. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data dari variabel independen dan dependen dalam persamaan regresi mengikuti distribusi normal atau menyimpang.³² Adapun metode statistik yang digunakan untuk menilai normalitas dalam penelitian ini ialah uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Hipotesis yang digunakan adalah:

Ho: Data residual berdistribusi normal.

³⁰ Bryman, Alan and Emma Bell. *Business Research Methods* (New York: Oxford University Press: 2007), hal. 176.

³¹ Malhotra, N.K. *Basic Marketing Research: Integration of Socia Media* (Jakarta: PT Index Kelompok Gramedia: 2012), hal. 289.

³² Ghozali, I. (2018)'Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed)',Semarang,Universitas Diponegoro.

Ha: Data residual tidak berdistribusi normal.

Syarat dalam uji normalitas yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* adalah:

- a) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti data tidak berdistribusi normal.

Sedangkan uji normalitas menggunakan analisis grafik yaitu berupa grafik histogram. Dengan demikian, grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data mengikuti kurva berbentuk lonceng yang simetris, tanpa kecondongan ke kiri atau ke kanan.³³

Kemudian syarat dalam analisis grafik normal *probability plot* adalah:

- 1) Jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan searah dengan arah garis diagonal atau grafik histogramnya, maka model regresi berdistribusi normal.
- 2) Jika titik-titik menyimpang secara signifikan dari garis diagonal dan tidak sejajar dengan arah garis diagonal maupun arah garis histogramnya, maka model regresi tidak menunjukkan distribusi normal.

³³ Singgih Santoso. 2015. Aplikasi SPSS pada Statistik Multivariat. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.

- Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam suatu persamaan model regresi.³⁴ Dalam sebuah model regresi, variabel-variabel independen sebaiknya tidak memiliki hubungan. Sebaliknya, ketika model regresi menghasilkan variabel-variabel independen yang menunjukkan adanya korelasi, maka variabel-variabel tersebut dianggap tidak ortogonal. Variabel ortogonal ditandai dengan nilai korelasi nol antara variabel independen. Adanya multikolinearitas dapat dinilai dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *Tolerance* digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Adapun kriteria yang digunakan untuk mengambil keputusan sebagai berikut:

- a) Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.
- b) Jika nilai *Tolerance* $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 maka terdapat masalah multikolinieritas.

- Uji Heteroskedastisitas :

³⁴ Ghozali, I. (2018) 'Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed)', Semarang, Universitas Diponegoro.

Menurut Ghozali, uji heteroskedastisitas adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi adanya variasi dalam residual suatu model regresi yang mengindikasikan adanya ketidaksamaan varian dari residual antara pengamatan yang berbeda.³⁵

Untuk melakukan uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Spearman yang dikembangkan oleh Carl Spearman. Dalam hal ini, gejala heteroskedastisitas terlihat dari koefisien Rank Spearman dari setiap variabel independen terhadap nilai absolut residual.³⁶

Korelasi Spearman, seperti yang didefinisikan oleh Sugiyono, dipergunakan untuk menentukan kekuatan hubungan atau untuk menilai validitas hipotesis asosiatif. Metode ini cocok digunakan bila kedua variabel yang terlibat berbentuk ordinal dan sumber data untuk variabel-variabel tersebut tidak harus sama.³⁷ Koefisien Korelasi Rank Spearman akan digunakan pada saat variabel diukur pada skala ordinal. Koefisien korelasi Rank Spearman digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel yang diukur pada skala ordinal. Hal ini memungkinkan untuk mengurutkan objek atau orang yang sedang diteliti ke dalam dua peringkat yang berurutan.

Rumus yang digunakan pada Spearman Rank ialah sebagai berikut:

³⁵ Ghozali, I. (2018) 'Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25 (9th ed)', Semarang, Universitas Diponegoro.

³⁶ Sahid Raharjo, Uji Heteroskedastisitas dengan *Rank Spearman* dalam SPSS, <https://www.konsistensi.com/2017/01/uji-heteroskedastisitas-dengan-rank.html>, diakses pada 19 Desember 2023 pukul 21.29 WIB.

³⁷ Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung : Alfabeta

$$r_s = \frac{6\sum d^2}{n^2 - n}$$

Keterangan:

r_s = Koefisien korelasi Rank Spearman yang menunjukkan keeratan hubungan antara unsur-unsur variabel X dan variabel Y

d = Selisih mutlak antara rangking data variabel X dan variabel Y ($X_1 - Y_1$)

n = Banyaknya responden atau sampel yang diteliti

Uji korelasi Spearman dipilih untuk penelitian ini karena adanya data ordinal pada variabel independen dan dependen. Data ordinal merujuk pada data yang diukur atau diurutkan berdasarkan skala yang memiliki urutan tertentu, seperti kuesioner yang menilai pendapat atau preferensi. Uji korelasi Spearman tidak hanya mengukur koefisien korelasi tetapi juga menunjukkan arah hubungan, apakah negatif atau positif.

Menurut Sugiyono untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau korelasi antara variabel yang diteliti, maka digunakan interpretasi korelasi sebagai berikut:

Tabel 1.5 Pedoman Interpretasi Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2014)³⁸

³⁸ Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung : Alfabeta

Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi sebagai berikut:

- a) Jika nilai probabilitas atau signifikan $\geq 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai probabilitas atau signifikan $< 0,05$ maka data terjadi gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi ialah metode statistik yang digunakan dengan tujuan untuk menilai tingkat korelasi antar variabel. Tujuan dari analisis regresi sederhana ialah untuk melakukan pengujian terhadap dampak dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam konteks analisis regresi, variabel yang dipengaruhi atau berdampak disebut sebagai variabel independen, sedangkan variabel yang mempengaruhi atau terpengaruh disebut sebagai variabel dependen. Regresi linier merupakan sebuah alat kuantitatif yang digunakan untuk perhitungan *time series*.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak PBB

α = Konstanta

$\beta_1 X_1$ = Penyampaian SPPT PBB secara elektronik

E = Standar kesalahan (error)

e. Uji Hipotesis

- Uji t

Uji-t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai dampak spesifik dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t adalah uji statistik yang digunakan untuk menilai validitas hipotesis bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara rata-rata dua sampel yang dipilih secara acak dari populasi yang sama.³⁹ T-statistik adalah ukuran nilai numerik yang digunakan untuk menilai tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Hal ini diperoleh dengan menghitung nilai T-statistik dengan menggunakan metode *bootstrapping*. Pengujian hipotesis dianggap berpengaruh signifikan secara statistik apabila nilai T-statistik melebihi 1,96, sedangkan dianggap tidak signifikan apabila nilai T-statistik di bawah 1,96.⁴⁰

Pengambilan keputusan didasarkan pada pemeriksaan nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Biasanya, hasil regresi diuji dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t⁴¹:

- a) Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga hal ini berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

³⁹ Anas Sudjiono. (2010). Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: Rajawali Press.

⁴⁰ Ghozali, I. (2016) 'Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10', Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

⁴¹ Ghozali, I. (2016) 'Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10', Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

b) Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hal ini berarti terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

- Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menurut Sugiyono mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R , berkisar antara 0 hingga 1, menunjukkan sejauh mana variabel independen (X) dapat menjelaskan variabel dependen (Y). Nilai R yang lebih besar menandakan kemampuan yang lebih besar pula dari variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

1.11.8. Teknik Analisis

Teknik analisis data merujuk pada prosedur penelitian sistematis yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan untuk membahas topik atau masalah yang sedang diteliti telah sepenuhnya diperoleh.

Pemerintah Kota Semarang khususnya Badan Pendapatan Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki jumlah wajib pajak daerah yang semakin meningkat terutama dalam mengakses pelayanan informasi perpajakan daerah khususnya PBB. Oleh karena itu, perlu adanya keseriusan dalam pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam hal penyampaian SPPT PBB secara elektronik. Hal tersebut dianggap perlu dan penting karena adanya pengaduan masyarakat terkait keterlambatan dan belum diterimanya SPPT PBB mereka, dan tidak sedikit dari

masyarakat tersebut meminta untuk apakah akses SPPT PBB ini dapat dilakukan secara *online* saja. Hal tersebutlah yang menimbulkan rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat yang menjadi wajib pajak dalam membayar pajak PBB.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis statistic inferensial korelasional yaitu bertujuan untuk mencari hubungan atau pengaruh antara variabel X (Kebijakan Penyampaian SPPT PBB Secara Elektronik) terhadap variabel Y (Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PBB) yang kemudian dapat ditarik kesimpulan atas analisis yang sebelumnya telah diteliti melalui data yang besar dan sudah dikelompokkan untuk menguji hipotesis penelitian ini yaitu terkait H_0 dan H_a .