

## PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAERAH TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM EKSPEKTASI PENINGKATAN PAD SUMBAWA BARAT

Yuyan Anggrainy<sup>1,2</sup>, Dedy Heriwibowo<sup>2\*</sup>, dan Syamsul Bahtiar<sup>3</sup>

<sup>1</sup>PT. PLN Nusa Daya, Sumbawa Barat, Indonesia

<sup>2</sup>Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>3</sup>Teknik Metalurgi, Fakultas Teknologi Lingkungan dan Mineral, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

*Corresponding author:* dedy.heriwibowo@uts.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dilatarbelakangi adanya asumsi bahwa suatu pelayanan yang baik akan mengakibatkan kepuasan tersendiri dari pihak yang mendapatkan pelayanan sehingga akan ada dorongan bagi pihak tersebut untuk menikmati kembali pelayanan yang sama. Begitu juga dengan pemerintah kabupaten Sumbawa Barat harus melakukan inovasi pelayanan pajak agar wajib pajak merasa puas yang pada akhirnya dapat meningkatkan ekspektasi peningkatan PAD dari sektor perpajakan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan daerah terhadap kepuasan wajib pajak dalam ekspektasi peningkatan PAD di Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini dilakukan pada daerah Kabupaten Sumbawa Besar Provinsi NTB. Jenis penelitian ini *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan penelitian survei. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang pernah menyeter pajak di KSB NTB. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linear. Hasil penelitian ini adalah 1) Uji hipotesis pertama menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,04 >  $t$  tabel 1,66 sebesar 0,000 dengan signifikansi 0,003 < 0,05; 2) Uji hipotesis kedua menghasilkan Nilai  $t$  hitung sebesar 3,448 >  $t$  tabel 1,66 dengan signifikansi 0,001 < 0,05; 3) Uji hipotesis ketiga menghasilkan nilai  $t$  hitung sebesar 6,181 >  $t$  tabel 1,66 dengan signifikansi 0,000 < 0,05; 4) Uji simultan menghasilkan nilai signifikansi F sebesar 0,000 < 0,05. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah 1) inovasi pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, artinya semakin baik inovasi pelayanan maka kepuasan wajib pajak semakin tinggi; 2) kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap ekspektasi peningkatan PAD, semakin tinggi kepuasan konsumen maka semakin tinggi ekspektasi peningkatan PAD; 3) inovasi pelayanan berpengaruh positif terhadap ekspektasi peningkatan PAD, semakin baik inovasi pelayanan maka ekspektasi peningkatan PAD juga semakin tinggi; 4) inovasi pelayanan dan kepuasan wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap ekspektasi peningkatan PAD di Kabupaten Sumbawa Barat.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Ekspektasi PAD.

### ABSTRACT

*This research was conducted against the background of the assumption that good service will result in satisfaction from the party receiving the service so that there will be encouragement for that party to enjoy the same service again. Likewise, the West Sumbawa district government must innovate tax services so that taxpayers feel satisfied, which in turn can increase expectations of increasing PAD from the tax sector. Based on this background, the aim of this research is to determine the effect of regional service innovation on taxpayer satisfaction in the expectation of increasing PAD in West Sumbawa Regency. This research was conducted in the Sumbawa Besar Regency, NTB Province. This type of research is explanatory research using a quantitative approach and survey research. The research instrument used was a questionnaire distributed to 100 respondents. The respondents in this study were*

taxpayers who had previously paid taxes at KSB NTB. Data analysis was carried out using a linear regression test. The results of this research are 1) The first hypothesis test produces a  $t$  value of  $3.04 > t$  table  $1.66$  of  $0.000$  with a significance of  $0.003 < 0.05$ ; 2) The second hypothesis test produces a calculated  $t$  value of  $3.448 > t$  table  $1.66$  with a significance of  $0.001 < 0.05$ ; 3) The third hypothesis test produced a calculated  $t$  value of  $6.181 > t$  table  $1.66$  with a significance of  $0.000 < 0.05$ ; 4) The simultaneous test produces a significance  $F$  value of  $0.000 < 0.05$ . The conclusions that can be drawn in this research are 1) tax service innovation has a positive effect on taxpayer satisfaction, meaning that the better the service innovation, the higher taxpayer satisfaction; 2) taxpayer satisfaction has a positive effect on expectations of increasing PAD, the higher consumer satisfaction, the higher the expectations of increasing PAD; 3) service innovation has a positive effect on expectations of increasing PAD, the better the service innovation, the higher the expectation of increasing PAD; 4) service innovation and taxpayer satisfaction simultaneously influence expectations of increasing PAD in West Sumbawa Regency.

**Keywords:** Service Innovation, Taxpayer Satisfaction, PAD Expectations.

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah berasal dari sektor pajak, dimana pajak merupakan pungutan wajib bagi wajib pajak yang diperuntukkan kembali bagi kepentingan masyarakat. Oleh sebab itu, penerimaan pajak harus dapat dimaksimalkan agar pemerintah daerah dapat memanfaatkan kembali untuk meningkatkan pelayanan publik di daerahnya. Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat dalam 4 tahun terakhir mengalami penerimaan PAD yang cukup fluktuatif dari beberapa sektor sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sumbawa Barat dari Tahun 2019 sampai dengan 2022 (Rp. Milyar).

No	Uraian	Jumlah (Rp)			
		2019	2020	2021	2022
1	Pajak Daerah	23.009	52.999	85.665	69.753
2	Retribusi Daerah	7.044	13.042	6.804	6.857
3	Hasil Perusahaan Milik Daerah dan Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	5.235	5.806	4.402	5.014
4	Lain-Lain PAD yang sah	8.780	22.424	38.987	38.165
	Total Pendapatan Asli Daerah	44.069	94.271	135.859	119.791

Sumber: Bapenda Kabupaten Sumbawa Barat, 2023.

Jika diamati perkembangan penerimaan PAD dari sektor pajak maka pada tahun 2020 dan 2022 mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari Rp. 23,009 Milyar menjadi Rp. 52,999 Milyar dan meningkat lagi sampai Rp.85,665 Milyar walaupun mengalami penurunan kembali pada tahun 2022 menjadi Rp.69,753 Milyar. Berbagai upaya dilakukan pemerintah kabupaten Sumbawa Barat dalam meningkatkan penerimaan pajak diantaranya melakukan inovasi pelayanan pajak.

Inovasi pelayanan dimaksudkan untuk menarik wajib pajak agar lebih responsif terhadap penyelesaian pajak yang masih tertunggak pada daerah. Dalam hal ini, pemerintah KSB harus lebih peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan wajib pajak sehingga cenderung malas dalam melunasi kewajiban pajaknya. Kebutuhan tersebut diwujudkan dalam bentuk layanan informasi dari sistem pembayaran yang dapat diperoleh dari layanan perpajakan yang disediakan oleh pemerintah. Menurut Yudha (2021), memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal ini kepada wajib pajak akan berdampak pada maksimalnya penerimaan pajak.

Inovasi pelayanan yang baik tentu berdampak pada kepuasan wajib pajak sebab wajib pajak yang merasa puas dengan system pembayaran pajak yang mudah, adanya keringanan pajak dan lain sebagainya akan mendorong wajib pajak untuk segera melunasi kewajiban pajaknya. Pemerintah Sumbawa Barat perlu meningkatkan kualitas layanan kepada Wajib Pajak dan mengadakan terobosan dalam rangka

memperbaiki kinerja pelayanan agar optimal sehingga Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan dan akan meningkatkan penerimaan Pajak Daerah. Adapun kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Sumbawa Barat diantaranya Penghapusan Sanksi Administratif berupa Denda Pajak Daerah yang Terutang yang telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2021 kemudian dilanjutkan dengan kebijakan Keringanan Ketetapan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan melalui Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2023. Sementara itu pembayaran pajak daerah secara online melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*) baik yang statis maupun dinamis bekerjasama dengan Bank NTB dimulai sejak tahun 2022.

Banyak penelitian terdahulu yang sudah meneliti tentang pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak diantaranya Ratnasari (2015), Arisanti (2016), Dompok & Supratama (2018) dan Ramadhani (2021) menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu Sari (2017), Akbar (2021) dan Dompok & Herlambang (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak mampu meningkatkan realisasi penerimaan pajak daerah. Liswatin (2022) menyimpulkan untuk meningkatkan PAD pemerintah Konawe melakukan penguatan sistem pungutan, yang meliputi proses dalam pungutan pajak daerah dan perbaikan dalam sistem pelayanan.

Berbeda dengan penelitian ini, mengidentifikasi inovasi pelayanan pajak yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat kemudian menganalisis pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, kemudian pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap ekspektasi peningkatan PAD. Adapun peneliti merumuskan hipotesis bahwa inovasi pelayanan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap ekspektasi peningkatan PAD baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian maka tujuan penelitian ini yaitu 1) Menjelaskan inovasi yang telah dilakukan Bapenda KSB dan menganalisis pengaruh Inovasi Pajak Daerah terhadap Kepuasan Wajib Pajak; 2) Menganalisis pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap ekspektasi peningkatan pendapatan daerah; 3) Mengetahui pengaruh inovasi pelayanan pajak daerah dan kepuasan wajib pajak terhadap ekspektasi peningkatan PAD.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Waktu dan tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Sumbawa Barat Propinsi Nusa Tenggara Barat pada perangkat daerah yang memiliki kewenangan dan tugas terkait pengelolaan pajak daerah yaitu Badan Pendaapatan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat.

Penelitian dilaksanakan selama 8 (delapan) minggu dari minggu ke II Bulan Agustus Tahun 2023 sampai dengan minggu ke II bulan Oktober Tahun 2023.

### 2.2 Prosedur penelitian

Instrument yang digunakan adalah kuesioner, yang dilaksanakan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk formulir dibuat secara berstruktur dan pertanyaan dengan pilihan skala likert digunakan untuk mengetahui tentang inovasi, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. Untuk penelitian ini teknik pengambilan data dilakukan menggunakan *google form*.

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*. *Sampling insidental* diartikan sebagai sebuah teknik penentuan sampel berlandaskan kebetulan, maksudnya adalah siapapun yang secara kebetulan mengisi *google form* dan cocok sebagai sumber data dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2018).

### 2.3 Analisis data

#### 2.3.1 Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Secara statistic, uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis *explore* dan menggunakan nilai signifikan pada kolom *kolmogorov-smirnov*. Teknik analisisnya sebagai berikut:

(1) Jika nilai  $Sig. \geq 0,05$ , maka distribusi data normal.

(2) Jika nilai *Sig.* < 0,05, maka distribusi data tidak normal

**Uji Linearitas**

Uji linearitas adalah alat uji yang digunakan untuk mengetahui jenis hubungan yang terjadi antar variabel yang diteliti. Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah ada atau tidak hubungan linier dan signifikan yang terjadi antara kedua variabel yang diteliti. Syarat untuk menggunakan analisis regresi dan korelasi adalah dengan melakukan pengujian linearitas. Linearitas akan terpenuhi dengan mengasumsikan bahwa plot antara residu terstandarisasi dan nilai prediksi ternormalisasi tidak membentuk pola tertentu atau acak. Namun penggunaan uji linieritas visual dinilai kurang objektif. Selain itu, uji linieritas ini juga dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS pada alat uji linieritas. Teknik analisisnya menggunakan nilai signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ) sebagai berikut:

- (1) Jika nilai *Sig.* < 0,05, maka variabel memiliki hubungan yang linier.
- (2) Jika nilai *Sig.* > 0,05, maka variabel memiliki hubungan yang tidak linier (Machali, 2017:90).

**2.3.2 Regresi Linier Berganda (menggunakan variabel X,Y,Z)**

Menurut Sugiyono (2015), analisis regresi berganda digunakan peneliti jika peneliti bermaksud memprediksi seperti apa kondisi (tinggi rendahnya) variabel dependen (kriteria), jika dua atau lebih variabel independen ganda sebagai prediktor yang dimanipulasi (menambah dan menurunkan nilainya). Oleh karena itu, analisis regresi berganda akan dilakukan jika jumlah variabel independen minimal 2. Sujarweni (2015) menambahkan selain itu analisis regresi juga digunakan untuk memeriksa keabsahan hipotesis, yang modelnya sebagai berikut:

Persamaan I:

$$KWP = \beta_0 + \beta_1 IPP + e \dots \dots \dots (1)$$

Persamaan II:

$$Eks PAD = \beta_0 + \beta_1 IPP + \beta_2 KWP + e \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- B = Koefisien Regresi
- IPP = Inovasi Pelayanan Pajak
- KWP = Kepuasan Wajib Pajak
- Eks PAD = Ekspektasi Peningkatan PAD
- e = Error

**2.3.3 Koefisien Determinasi**

Menurut Sujarweni (2015), koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika ( $R^2$ ) semakin besar, maka persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika ( $R^2$ ) semakin kecil, maka prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.

**2.3.4 Uji hipotesis**

**Uji t**

Uji-t digunakan untuk pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel potongan harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara individual mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y).

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara potongan harga ( $X_1$ ) atau kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara individual terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara signifikan
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikansi > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara potongan harga dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

### 2.4.5 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh potongan harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Langkah-langkah pengujian yaitu:

a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara potongan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara potongan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Deskripsi Data Penelitian

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data Inovasi Pelayanan Daerah, Kepuasan Wajib Pajak, dan data Ekspektasi Peningkatan Pendapatan Daerah. Data-data tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 9 Data Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Kategori
Inovasi Pelayanan Pajak	100	2,40	4,80	3,77	Tinggi
Kepuasan Wajib Pajak	100	2,33	4,67	3,61	Tinggi
Ekspektasi Peningkatan PAD	100	2,00	5,00	3,68	Tinggi

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan berada pada kategori tinggi, seiring dengan itu kepuasan wajib pajak juga tinggi sehingga ekspektasi masyarakat adanya peningkatan PAD juga tinggi. Rata-rata responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah kabupaten Sumbawa besar sudah sangat baik sehingga responden merasa puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pemerintah daerah dan masyarakat juga optimis daerah akan mengalami peningkatan perolehan pajak yang signifikan di tahun yang akan datang. Tingginya inovasi pelayanan pajak yang direspon positif oleh responden mengindikasikan bahwa kebijakan-kebijakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah KSB sudah mampu memberikan dampak positif terhadap responden. Adapun inovasi-inovasi tersebut diantaranya penghapusan sanksi administratif, keringanan pajak PBB pedesaan/perkotaan dan pelayanan pajak melalui QRIS yang dapat mempermudah wajib pajak melakukan penyetoran pajak.

### 3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas data dan uji linearitas data. Adapun hasil uji dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak. Alat uji yang digunakan yaitu Uji *Kolmogorov-Smirnove* dan diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Tabel 10 Hasil Uji Normalitas Data

Signifikansi (2-tailed)	N	Keputusan
0,200	100	Normal

Berdasarkan tabel 10 diketahui nilai signifikansi (*2-tailed*) sebesar 0.200 lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan model regresi memiliki data normal.

**Hasil Uji Linearitas Data**

Uji linearitas merupakan prasyarat penggunaan analisis regresi dan kolerasi. Pengujian linearitas data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS pada perangkat *test for linearity*. Adapun hasil uji diperoleh sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil Uji Linearitas Data

Model	Deviation of Linearity	
	F	Sig.
Ekspektasi PAD*Inovasi Pelayanan	2,066	0,036
Ekspektasi PAD*Kepuasan Wajib Pajak	2,287	0,042

Nilai signifikansi *deviation of linearity* lebih kecil dari 0,05 maka data dinyatakan memiliki hubungan yang linear dan dapat lebih lanjut untuk diuji ke dalam regresi.

**3.3 Hasil Uji Regresi Linear**

Analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian dan untuk membuat model regresi sesuai dengan variabel yang digunakan. Adapun hasil uji regresi linear dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil Uji Persamaan I:

$$\text{Kepuasan WP} = \beta_0 + \beta_1\text{IP} + e \dots \dots \dots (1)$$

Tabel 12 Hasil Uji Regresi Linear

Variabel	Koefisien Regresi (B)
Konstanta	260,588
Inovasi Pelayanan	0,268

Berdasarkan hasil uji regresi tersebut, maka model regresi yang dapat dibuat adalah:  $Y = 260,588 + 0,268X + e$  dengan interpretasi bahwa:

- a. Jika inovasi pelayanan bernilai nol, maka kepuasan wajib pajak sebesar 260,588.
- b. Setiap peningkatan inovasi pelayanan pajak yang dilakukan oleh daerah sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,268.

2. Persamaan II:

$$\text{Eksp PAD} = \beta_0 + \beta_1\text{IP} + \beta_2\text{KWP} + e \dots \dots \dots (2)$$

Tabel 13 Hasil Uji Regresi Linear

Variabel	Koefisien Regresi (B)
(Constant)	21,382
Inovasi Pajak	0,580
Kepuasan Pajak	0,354

Berdasarkan hasil uji regresi tersebut, maka model regresi yang dapat dibuat adalah:  $\text{Eksp PAD} = 21,382 + 0,580\text{IP} + 0,354\text{KWP} + e$  dengan interpretasi bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 21,382 berarti bahwa jika inovasi pelayanan daerah dan kepuasan wajib pajak bernilai nol, maka ekspektasi peningkatan PAD sebesar 21,382.
- b. Koefisien regresi inovasi pelayanan sebesar 0,580 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan inovasi pelayanan pajak yang dilakukan oleh daerah sementara kepuasan wajib pajak konstan maka akan meningkatkan ekspektasi peningkatan PAD sebesar 0,580.
- c. Koefisien regresi kepuasan wajib pajak sebesar 0,354 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan kepuasan wajib pajak dengan asumsi nilai inovasi pelayanan konstan maka akan meningkatkan ekspektasi peningkatan PAD sebesar 0,354.

**3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen dapat diketahui melalui besarnya nilai R sedangkan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dilihat dari nilai R<sup>2</sup> sebagai berikut :

Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	Koefisien Korelasi (R)	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )
1	0,294	0,086
2	0,643	0,414

Berdasarkan data pada tabel 4.16 diketahui pada model regresi yang pertama nilai R sebesar 0,294 yang berarti bahwa korelasi antara inovasi pelayanan dengan kepuasan wajib pajak lemah sedangkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,086 berarti bahwa inovasi pelayanan mampu menjelaskan perubahan kepuasan wajib pajak sebesar 8,6% sementara model kedua nilai R sebesar 0,643 mengindikasikan hubungan antara inovasi pelayanan, kepuasan wajib pajak dan ekspektasi peningkatan PAD kuat sedangkan nilai R Square sebesar 0,414 berarti inovasi pelayanan dan kepuasan wajib pajak dapat menjelaskan perubahan ekspektasi peningkatan PAD sebesar 41,4% sisanya 58,6% dapat dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

**3.5 Hasil Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian. Adapun hipotesis diuji dengan uji t dan uji F, sebagai berikut:

**1. Uji t (Uji Parsial)**

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh sebuah variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen secara individual. Hasil statistik parsial (uji t) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 15 Hasil Uji t

Pengaruh Variabel	Beta	T	Sig.
Inovasi pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak	0,294	3,043	0,003
Kepuasan wajib pajak terhadap ekspektasi PAD	0,280	3,448	0,001
Inovasi pelayanan terhadap ekspektasi PAD	0,503	6,181	0,000

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji t hipotesis pertama (H1) memiliki t hitung sebesar 3,043 > t tabel 1,667 (Nilai t tabel dengan df= N-2=100-2=98 sebesar 1,984) dan memiliki signifikansi 0,003 < 0,05 berarti H1 diterima yaitu inovasi pelayanan pajak daerah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis kedua (H2) memiliki nilai uji t sebesar 3,448 > t tabel 1,984 dengan signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 berarti H2 diterima yaitu kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi peningkatan PAD. Selanjutnya hipotesis ketiga (H3) memiliki nilai uji t sebesar 6,181 > 1,984 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 berarti H3 diterima yaitu inovasi pelayanan pajak daerah berpengaruh terhadap ekspektasi peningkatan PAD.

**2. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F dilakukan untuk menunjukkan model regresi yang dibuat layak/fit sebagai model dan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regresi	124141.944	2	62070.972	34.273	.000 <sup>b</sup>
Residual	175676.806	97	1811.101		
Total	299818.750	99			

Berdasarkan ketentuan dalam penelitian ini yaitu menggunakan nilai *probability* 5% ( $\alpha = 0,05$ ), nilai signifikan  $< 0,05$  maka H3 dalam penelitian ini diterima yaitu inovasi pelayanan pajak daerah dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap ekspektasi peningkatan PAD Sumbawa Barat. Selain itu hasil uji juga menunjukkan bahwa model regresi memiliki kelayakan/fit sebagai model.

## Pembahasan

### Identifikasi Inovasi Pelayanan dan Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib pajak

Bapenda Kabupaten Sumbawa Besar telah melakukan inovasi dalam hal kebijakan pajak daerah yang bertujuan untuk meningkatkan PAD KSB melalui pajak, diantara inovasi tersebut adalah:

#### 1. Penghapusan Sanksi Administratif Berupa Pajak Daerah yang Terutang

Inovasi ini telah ditetapkan melalui Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2021. Untuk keberlanjutan inovasi di atas, Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat pada Tahun 2022 dan 2023 juga menetapkan Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2022 dan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2023. Maksud dari kebijakan ini adalah memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk membayar tunggakan Pajak Daerah tanpa dikenakan sanksi administratif dan pelaksanaannya dalam jangka waktu tertentu. Tujuan dari penghapusan sanksi administratif adalah sebagai berikut :

- Mendorong partisipasi Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran tunggakan pajak daerah.
- Memberikan keringanan kepada Wajib Pajak guna mendorong pemulihan ekonomi pasca pandemic Covid-19
- Mengoptimalkan upaya penerimaan daerah yang bersumber dari pajak daerah dan
- Mengoptimalkan upaya penyelesaian tunggakan Pajak Daerah.

Sasaran dari inovasi ini adalah kepada Wajib Pajak yang belum melakukan pembayaran atas pajak terutang sampai dengan tahun pajak 2021 yang meliputi:

- Pajak Restoran;
- Pajak Hotel; serta
- Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

#### 2. Keringanan Ketetapan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Kebijakan terkait hal ini telah ditetapkan melalui Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2023. Maksud keringanan ketetapan pajak terutang PBB P-2 yaitu dalam rangka mengurangi beban hidup masyarakat akibat oandemi Covid-19 sebagai upaya pengendalian inflasi daerah. Tujuan kebijakan ini adalah :

- Mengurangi beban hidup masyarakat
- Memberikan keringanan kepada wajib pajak guna mendorong pemulihan dan pertumbuhan ekonomi pasca pandemic Covid-19
- Sebagai upaya pengendalian inflasi daerah

Keringanan ketetapan pajak terutang PBB P-2 berupa keringanan yang diberikan kepada Wajib Pajak sebesar 100% (seartus persen) untuk nilai Objek Pajak sampai dengan Rp.100.000- (seratus ribu rupiah) dari ketetapan pokok PBB P-2 untuk Tahun Pajak 2023. Waktu pelaksanaan kebijakan ini mulai 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Desemebr 2023.

#### 3. Pembayaran Pajak Daerah melalui QRIS

Dalam rangka menurunkan jumlah pembayaran pajak daerah secara manual yang masih mencapai lebih dari 70% metode pembayaran pajak daerah di Kabupaten Sumbawa Barat, sejak Tahun 2022 mulai dilakukan pembayaran pajak daerah secara online melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*) baik yang statis maupun dinamis, dengan menggunakan rekening penampungan smementara di Bank NTB. Penggunaan QRIS statis telah dimulai sejak Tahun 2022 untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan dan kemudian diikuti oleh jenis pajak daerah lainnya pada Tahun 2023.

Inovasi-inovasi nyata yang telah dilakukan oleh pemerintah KSB sejalan dengan hasil penelitian ini dimana, hasil uji individual hipotesis pertama (H1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 yang berarti inovasi pelayanan pajak daerah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Arah regresi positif mengindikasikan bahwa semakin baik inovasi pelayanan pajak daerah

maka kepuasan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Setiap peningkatan inovasi pelayanan pajak daerah yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten Sumbawa Barat akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga diharapkan mampu meningkatkan penerimaan PAD setiap tahun.

Berdasarkan hasil analisis data, maka menurut peneliti sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan PAD dari tahun ke tahun maka pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa Barat perlu melakukan inovasi yang baik dalam hal pelayanan pajak kepada wajib pajak. Hal ini sesuai dengan UU No. 19 tahun 2002, mendefinisikan inovasi sebagai penelitian, pengembangan, dan/atau kegiatan teknis yang dilakukan dengan tujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks keilmuan baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau bahkan produksi. Berbagai inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Sumbawa Barat diantaranya adalah melakukan penghapusan sanksi administrative bagi wajib pajak yang telat membayar pajak sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk membayar tunggakan pajaknya tanpa dihantui dengan ketakutan dengan sanksi. Selain itu, pemerintah Sumbawa Barat juga memberikan keringanan bagi wajib pajak dengan jenis pajak PBB serta meningkatkan inovasi pelayanan melalui *Quick Response Code Indonesian Standar* sehingga wajib pajak dapat dengan mudah melakukan pembayaran via bank.

#### **4. Pengaruh Kepuasan Pelayanan Pajak Terhadap Ekspektasi Peningkatan PAD**

Kepuasan pelayanan pajak yang dinikmati oleh wajib pajak memiliki kategori kepuasan yang tinggi. Responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selama menyetor pajak serta kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah KSB dapat memenuhi hajat wajib pajak. Hal ini didukung oleh hasil uji individual hipotesis kedua (H2) memiliki nilai uji t sebesar  $3,448 > t$  tabel 1,984 dengan signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 berarti H2 diterima yaitu kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi peningkatan PAD. Arah regresi positif mengindikasikan bahwa semakin baik tinggi kepuasan wajib pajak maka akan meningkatkan ekspektasi peningkatan PAD. Tingginya kepuasan wajib pajak pada daerah kabupaten Sumbawa Barat mampu meningkatkan PAD dari tahun ke tahun.

Berdasarkan hasil analisis data, maka menurut peneliti pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan melakukan berbagai kebijakan yang relevan seperti meningkatkan inovasi pelayanan pajak serta kebijakan-kebijakan serupa yang dapat mendorong wajib pajak untuk melunasi pajak tertutang yang dimilikinya serta terus berupaya memberikan motivasi-motivasi kepada wajib pajak dengan melakukan sosialisasi, edukasi sehingga dapat menanamkan kesadaran kepada masyarakat untuk taat membayar pajak.

#### **5. Pengaruh Inovasi Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Ekspektasi Peningkatan PAD**

Hasil uji hipotesis penelitian pengaruh inovasi pelayanan pajak daerah dan kepuasan wajib pajak terhadap ekspektasi peningkatan PAD menunjukkan tingkat signifikansi nilai F sebesar  $0,000 < 0,05$  menyimpulkan H3 diterima yang berarti bahwa inovasi pelayanan pajak dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap ekspektasi peningkatan PAD. Hasil analisis tersebut juga mengindikasikan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, maka menurut peneliti bahwa ekspektasi peningkatan PAD dipengaruhi oleh inovasi pelayanan pajak daerah dan kepuasan wajib pajak sehingga berinisiatif dan terdorong untuk taat membayar pajak. Hal ini mengindikasikan jika pemerintah daerah Sumbawa Barat memberlakukan inovasi pelayanan pajak yang baik tentu akan disertai dengan peningkatan kepuasan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan PAD Sumbawa Barat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Siagian (2004), hakikat teori ekspektasi saat ini akan fokus pada kekuatan kecenderungan individu untuk bertindak, dengan cara tertentu, berdasarkan kekuatan harapannya, namun demikian harus dibarengi dengan tindakan lain, yaitu tindakan yang realistis dan masuk akal.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan:

- 1) Inovasi pelayanan pajak daerah di Bapenda KSB berupa penghapusan sanksi administrasi bagi yang melakukan penunggakan pajak, keringanan pembebanan pajak bagi wajib pajak PBB pedesaan/perkotaan dan pembayaran melalui QRIS untuk mempermudah wajib pajak menyeter pajak. Inovasi tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kabupaten Sumbawa Barat kemudian arah regresi positif signifikan berarti semakin tinggi inovasi pelayanan pajak daerah akan seiring dengan meningkatnya kepuasan wajib pajak.
- 2) Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi peningkatan PAD Kabupaten Sumbawa Barat. Adapun arah regresi positif mengindikasikan peningkatan kepuasan wajib pajak akan meningkatkan ekspektasi peningkatan PAD.
- 3) Inovasi pelayanan pajak daerah dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap ekspektasi peningkatan PAD. Hal ini berarti baik inovasi pelayanan pajak maupun kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap perubahan ekspektasi peningkatan PAD di Kabupaten Sumbawa Barat

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Arisanti, Yessie. (2016), Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/3400/3315>.
- Astutik, Puji, Ni Nyoman Putu Martini dan Toni Herlambang (2022), Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Realisasi Pajak BPHTB melalui Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Media Intervening. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/10919>.
- Ramadani, Elisadina. (2021). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Palelawa (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Tesis. <https://repository.uir.ac.id/11603/1/197121070.pdf>.
- Machali, Imam. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN.
- Priansa, Donni Juni. (2017). Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2007). Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). Metodologi Penelitian *Bisnis Ekonomi*, Yogyakarta Pustaka Baru. Yogyakarta.
- Sukmaningtyas, Gayatri. (2010). Sikap dan Ekspektasi Mahasiswa Non Kependidikan Program Profesi Keguruan IKIP PGRI Semarang Terhadap Profesi Guru. Universitas Negeri Semarang. *Skripsi*.
- Suryani., Wahyu., Maslichah., & Junaidi. (2019). Pengaruh Pengalihan PP 46 2013. Menjadi 23 2018 Terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak UMKM Dan Penerimaan PPh Final Pada KPP Pratama. Manado. Universitas Sam Ratulangi.
- Yudha, AA. (2021). Pengaruh Kesadaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dengan Insentif Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *SIMBA*, Vol. 4 (1).