

PENGARUH KEBIJAKAN PENYAMPAIAN SPPT PBB SECARA ELEKTRONIK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB DI KOTA SEMARANG

(Studi Kasus Pembayaran PBB Di Kecamatan Semarang Barat)

Nada Rafa' Sahi¹, Muhammad Adnan², Laila Kholid Alfirdaus³

^{1,2,3}Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

*Email: nadarafs24@gmail.com

Abstrak

Kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik merupakan salah satu proyek *E-Government* yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang. Untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian, mengadopsi teori *E-Service Quality* menurut Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler dan juga teori kepatuhan oleh *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggabungkan data berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 394 responden di Kecamatan Semarang Barat dan hasil wawancara dengan Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Hasil penelitian berdasarkan uji regresi linear sederhana, variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) mengalami nilai regresi sebesar 1,104. Hal tersebut menunjukkan apabila nilai variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) meningkat sebesar 1%, maka nilai variabel kepatuhan wajib pajak PBB (Y) akan meningkat sebesar 1,104. Dalam arti lain yaitu penyampaian SPPT PBB secara elektronik dan kepatuhan wajib pajak PBB memiliki sifat hubungan positif karena nilai koefisien positif. Apabila penyampaian SPPT PBB secara elektronik meningkat maka kepatuhan wajib pajak PBB akan meningkat pula dan begitupun sebaliknya. Uji hipotesis dalam penelitian ini ada dua yaitu, uji t dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari uji t dapat dilihat dari nilai signifikansi $0.00 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh antar variabel X terhadap variabel Y, yakni terdapat pengaruh yang signifikan terkait kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB. Hal ini dapat dilihat juga berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2), menunjukkan bahwasannya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,937 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) sebesar 93,7% dan sisanya sebesar 6,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Disarankan untuk penelitian selanjutnya sampel yang digunakan dapat lebih luas lagi tidak hanya tingkat kecamatan tetapi se-Kota Semarang dengan menggunakan penelitian kualitatif untuk menyertakan alasan-alasan yang lebih mendalam terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kebijakan E-SPPT PBB, Kepatuhan Wajib Pajak PBB

¹ Nada Rafa' Sahi, Diponegoro University, nadarafs24@gmail.com

² Muhammad Adnan, Diponegoro University

³ Laila Kholid Alfirdaus, Diponegoro University

Pendahuluan

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. Pajak merupakan instrumen utama dalam menghasilkan pendapatan bagi pemerintah. Bahkan, beberapa negara bergantung pada pemungutan pajak sebagai sumber utama pendapatan negara. 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. 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.

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 banyak keluhan dan pengaduan terkait pelayanan pajak daerah yang menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pelayanan perpajakan daerah.

Bapenda Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan publik harus serius dalam pemanfaatan teknologi digital khususnya 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.

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

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 (2014) dan Suardana (2014), terdapat korelasi langsung antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, dengan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan.

Pilihan Kota Semarang sebagai ruang lingkup penelitian 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.

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)”.

Kerangka Teori

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 elektronik. Dengan demikian, *E-Service Quality* dianggap sebagai sesuatu yang penting dalam melakukan penentuan terhadap kesuksesan atau kegagalan dari perdagangan elektronik. Indikator *E-Service Quality* yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menurut Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler yaitu efisiensi, reliabilitas, *fulfillment* dan privasi.

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. Sutedi menyatakan kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.

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 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: Managing and Improving Tax Compliance*, yang telah menyatakan hasil kepatuhan (*compliance outcomes*) ialah *registration, filling, reporting* dan *payment*.

Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatori karena memfokuskan hubungan antara variabel untuk mencari kausalitas atau hubungan dari pengaruh kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat. Populasi yang dipilih sebagai penelitian yakni Wajib Pajak PBB yang terdaftar di Kecamatan Semarang Barat sejumlah 27.372 Wajib Pajak terdaftar. Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 394 responden Wajib Pajak yang terdaftar di Kecamatan Semarang Barat. Dengan teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling* dan teknik *simple random sampling*. Jenis dan sumber data yang digunakan yakni jenis kuantitatif dengan sumber data primer dan data sekunder.

Dalam penelitian ini, skala pengukuran menggunakan skala likert (skala pengukuran sikap) untuk mengukur skala ordinal (skala pengukuran variabel). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini *field work research*, yaitu penulis secara langsung mengadakan penelitian ke lapangan (observasi, kuesioner, *interview*). Instrument penelitian yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner dengan instrumen kuesioner tertutup di mana jawaban atas pertanyaan telah diberikan beberapa pilihan jawaban. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data, yang kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis (uji t dan uji koefisien determinasi). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis statistic inferensial korelasional yaitu bertujuan untuk mencari hubungan atau pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y yang kemudian dapat ditarik kesimpulan atas analisis yang sebelumnya telah diteliti melalui data yang besar dan sudah dikelompokkan untuk menguji hipotesis.

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 pengadaan kebijakan baru yaitu penyampaian E-SPPT PBB (variabel X) terhadap kepatuhan masyarakat yang menjadi wajib pajak di Kota Semarang khususnya Kecamatan Semarang Barat (variabel 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.

Hasil dan Pembahasan

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam koefisien atau skala, apakah item-item pada koefisien tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. Pada hasil uji validitas variabel X dan Y menggunakan rumus *Product Moment Pearson* menunjukkan, variabel dari penelitian ini memiliki nilai $0,000 < 0,05$. Yang mana dimaksudkan item-item pertanyaan variabel X dan Y yang digunakan pada penelitian ini valid.

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Uji reliabilitas sebagai suatu tolak ukur untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur, hal tersebut dapat memberikan gambaran apakah alat ukur dapat diandalkan dan layak jika diperlukan untuk melakukan pengujian berulang dan dapat dipertanggung jawabkan terkait dengan kebenarannya. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dalam penelitian ini:

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,783	13

Sumber: data diolah SPSS, 2023

Menurut tabel di atas menunjukkan nilai reliabilitas dari variabel (X) 0,783. Sehingga dalam penelitian ini, tiap-tiap item pertanyaan dari variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik yang digunakan dapat diandalkan atau reliabel sebagai alat menghimpun data.

Kemudian berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas variabel Y yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,778	15

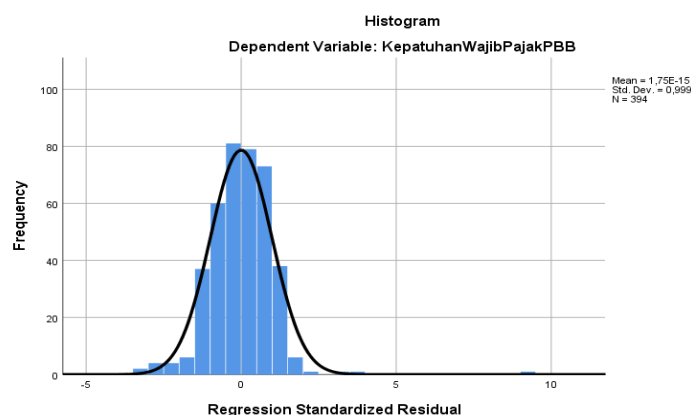
Sumber: data diolah SPSS, 2023

Menurut tabel di atas menunjukkan nilai reliabilitas dari variabel (Y) 0,778. Sehingga dalam penelitian ini, tiap-tiap item pertanyaan dari variabel kepatuhan wajib pajak PBB yang digunakan dapat diandalkan atau reliabel sebagai alat menghimpun data.

Sebelum data di analisa ada beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Berdasarkan analisis data dengan

bantuan SPSS dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas berdasarkan analisis grafik lonceng pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas Grafik Lonceng



Sumber: data diolah SPSS, 2023

Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data mengikuti kurva berbentuk lonceng yang simetris, tanpa condong ke kiri atau ke kanan. Grafik di atas memiliki bentuk lonceng yang simetris, yang mengindikasikan distribusi normal untuk grafik histogram.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat korelasi antar variabel independen dan dependen. Kriteria pengujian dengan melihat nilai *Tolerance & Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,914	0,686		4,247	0,000		
	PenyampaianESPPTBB	1,104	0,014	0,968	76,447	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakPBB

Sumber: data diolah SPSS, 2023

Menurut data pada tabel di atas menunjukkan nilai *tolerance* $1 > 0,1$ dan nilai VIF 1 yang dimana < 10 , maka dapat disimpulkan data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dan model regresi.

Uji heteroskedasitas untuk mengetahui apakah ada perbedaan varians residual antar pengamatan. Pengujian ini menggunakan uji korelasi Spearman karena tidak hanya melakukan pengukuran terhadap besarnya koefisien korelasi, namun juga menunjukkan arah hubungan, apakah hubungan tersebut negatif atau positif. Hasil uji heteroskedasitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastitas

Correlations.

		PenyampaianESPPTBB	abs_res
Spearman's rho	PenyampaianESPPTBB	1,000	-0,041
			0,412
	N	394	394
abs_res	PenyampaianESPPTBB	-0,041	1,000
		0,412	
	N	394	394

Sumber: data diolah SPSS, 2023

Menurut data pada tabel di atas menunjukkan nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,412 yang dimana $\geq 0,05$ dengan demikian data tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan berdasarkan koefisien korelasi termasuk ke dalam interval koefisien tingkat sedang.

Dalam pengolahan data yang menggunakan analisis regresi linear sederhana dilakukan agar mengetahui bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,914	0,686		4,247	0,000		
	PenyampaianESPPTBB	1,104	0,014	0,968	76,447	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakPBB

Sumber: data diolah SPSS, 2023

Berikut adalah model persamaan analisis regresi linear sederhana:

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

$$Y = 2,914 + 1,104 X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak PBB

α = Konstanta

$\beta_1 X_1$ = Penyampaian SPPT PBB secara elektronik

E = Standar kesalahan (error)

Menurut uji regresi linear sederhana nilai konstanta yaitu sebesar 2,914 menunjukkan bahwasannya apabila variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) memiliki nilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka variabel kepatuhan wajib pajak PBB (Y) memiliki nilai sebesar 2,914. Dalam arti lain, apabila variabel kepatuhan wajib pajak PBB (Y) tidak dipengaruhi oleh penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X), maka nilai konstantanya adalah 2,914.

Pada variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) mengalami nilai regresi sebesar 1,104. Hal tersebut menunjukkan apabila nilai variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) meningkat sebesar 1%, maka nilai variabel kepatuhan wajib pajak PBB (Y) akan meningkat sebesar 1,104. Dalam arti lain yaitu penyampaian SPPT PBB secara elektronik dan

kepatuhan wajib pajak PBB memiliki sifat hubungan positif karena nilai koefisien positif. Apabila penyampaian SPPT PBB secara elektronik meningkat maka kepatuhan wajib pajak PBB akan meningkat pula dan begitupun sebaliknya.

Pada uji hipotesis penelitian ini, analisis hasilnya dilihat berdasarkan hasil uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil uji t dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji T

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,914	0,686		4,247	0,000		
	PenyampaianESPPTPBB	1,104	0,014	0,968	76,447	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakPBB

Sumber: data diolah SPSS, 2023

Menurut tabel tersebut dapat dilihat nilai signifikansi berada di bawah 0,05 sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Dan berdasarkan pengambilan keputusan tabel P-Value atau Sig penelitian ini berada pada $0,000 < 0,01$ yang berarti hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan terkait kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat.

Sedangkan, hasil uji koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa kemampuan variabel independen secara keseluruhan dalam menjelaskan Y atau variabel dependennya yang dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi (R Square). Pada uji koefisien determinasi (R^2) penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

		Model Summary ^b							
		R		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics		
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,968 ^a	0,937	0,937	2,63288	0,937	5844,136	1	392	0,000

a. Predictors: (Constant), PenyampaianESPPTPBB

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakPBB

Sumber: data diolah SPSS, 2023

Menurut tabel *model summary*, menunjukkan bahwasannya nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,937 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) yaitu sebesar 93,7% dan sisanya yaitu sebesar 6,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Hasil penelitian tersebut selaras dengan adanya perbedaan jumlah pendapatan daerah khususnya PBB yang diterima oleh Bapenda Kota Semarang setelah adanya penyampaian SPPT PBB secara elektronik. Realisasi pendapatan PBB di Kecamatan Semarang Barat dan Kota Semarang pada tahun 2023 telah mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8 Realisasi Pendapatan PBB tahun 2022 dan 2023

Pendapatan PBB di Wilayah	Tahun 2022	Tahun 2023		Selisih Realisasi Tahun 2022 & 2023	Persentase
	Realisasi	Ketetapan	Realisasi		
Kecamatan Semarang Barat	Rp47.469.122.059	Rp53.660.388.359	Rp58.700.936.795	Rp11.231.814.736	109,39%
Kota Semarang	Rp569.236.438.568	Rp619.344.341.443	Rp635.104.962.512	Rp65.868.523.944	102,54%

Sumber: <https://sikepo.semarangkota.go.id/>

Hal tersebut dapat terjadi karena kelurahan dan kecamatan sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kota Semarang telah berhasil menyampaikan kebijakan penyampaian E-SPPT PBB lebih efektif dan efisien kepada masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB. Kota Semarang dapat dikatakan berhasil dikarenakan tingkat kepatuhan wajib pajak PBB mengalami peningkatan dengan meningkatnya jumlah pendapatan PBB dari target yang telah ditentukan pada tahun 2023.

Sesuai yang disampaikan oleh Kepala SuBid Sistem Informasi Bapenda Kota Semarang, capaian target dan implementasi dalam penyampaian SPPT PBB secara elektronik masih masuk ke dalam tahap pengembangan lagi. Hal tersebut dikarenakan implementasi kebijakan ini baru saja berjalan selama kurang lebih satu tahun dan masih membutuhkan sosialisasi serta penyebaran secara massif ke masyarakat Kota Semarang. Bapenda Kota Semarang juga merasa masih belum puas akan capaian yang dimiliki saat ini, hal itu ditunjukkan dengan jumlah wajib pajak PBB yang telah mendownload SPPT nya secara elektronik dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 9 Jumlah SPPT Yang Tersampaikan Melalui Website

Total SPPT PBB di Kota Semarang Tahun 2023	Download melalui website E-SPPT PBB di Kota Semarang	Download melalui website E-SPPT PBB di Kecamatan Semarang Barat
600.545	37.476	2.226

Sumber: Bapenda Kota Semarang, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat jumlah SPPT yang telah tersampaikan kepada wajib pajak PBB di Kota Semarang khususnya di Kecamatan Semarang Barat masih dalam jumlah yang sedikit yaitu sebanyak 2.226 SPPT. Oleh karena itu, selain pihak Bapenda yang aktif menyebarkan ke masyarakat melalui sosialisasi. Masyarakat juga dapat lebih aktif dan melek dalam perkembangan teknologi pelayanan pajak daerah khususnya PBB, salah satunya dengan cara menggunakan website E-SPPT PBB untuk mengetahui besaran pajak terutang yang dimiliki. Proses penyampaian kebijakan SPPT PBB secara elektronik 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.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak menumbuhkan kecenderungan di antara wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada para wajib pajak, maka akan menumbuhkan kenyamanan dan meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak.

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.

Hasil penelitian ini menjelaskan adanya pengaruh signifikan positif kebijakan penyampaian E-SPPT PBB terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat, sebagai berikut:

1. Menurut uji regresi linear sederhana variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) mengalami nilai regresi sebesar 1,104. Hal tersebut menunjukkan apabila nilai variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) meningkat sebesar 1%, maka nilai variabel kepatuhan wajib pajak PBB (Y) akan meningkat sebesar 1,104. Dalam arti lain yaitu penyampaian SPPT PBB secara elektronik dan kepatuhan wajib pajak PBB memiliki sifat hubungan positif karena nilai koefisien positif. Apabila penyampaian SPPT PBB secara elektronik meningkat maka kepatuhan wajib pajak PBB akan meningkat pula dan begitupun sebaliknya.
2. Uji hipotesis dalam penelitian ini ada dua yaitu, uji t dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari uji t dapat dilihat dari nilai signifikansi $0.00 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Yang artinya terdapat pengaruh antar variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan pengambilan keputusan tabel *P-Value* atau Sig penelitian ini berada pada $0,000 < 0.01$ yang berarti hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan terkait kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat. Hal ini dapat dilihat juga berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2), menunjukkan bahwasannya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,937 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) sebesar 93,7% dan sisanya sebesar 6,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kelebihan yang dirasakan dari adanya kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang ini, antara lain:

- a. Bapenda Kota Semarang dapat memberikan informasi SPPT PBB lebih cepat dan tepat kepada masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB karena adanya elektrifikasi;
- b. Masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB mudah dalam mengetahui persyaratan untuk mengurus layanan SPPT PBB melalui *website* E-SPPT PBB;
- c. Masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB mengetahui informasi ketentuan Pajak PBB.
- d. Masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB menjadi patuh untuk membayar pajak PBB karena mudah dalam mengakses besaran pajak terutang yang dimiliki.

Implikasi

Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dalam penelitian ini berkontribusi menambah literatur dan bukti empiris bahwa variabel dalam penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif antara penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB dalam membayar PBB di Kecamatan Semarang Barat. Hal tersebut juga berdasarkan teori dan indikator yang digunakan yaitu teori *E-Service Quality* dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan riset terdahulu, dimana pada penelitian terdahulu juga terjadi

kenaikan pendapatan, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini valid. Oleh karena itu, teori yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan penelitian ini.

Implikasi Praktis

- Realisasi pendapatan PBB di Kota Semarang tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar Rp65.868.523.944 atau 102,54% sedangkan, kenaikan realisasi PBB di Kecamatan Semarang Barat sebesar Rp11.231.814.736 atau 109,39% jika dibandingkan tahun 2022.
- Faktor kemampuan bayar atau *ability to pay* masyarakat di Kecamatan Semarang Barat tergolong tinggi, yang dapat dilihat dari hasil kenaikan pembayaran PBB dari tahun 2022 ke 2023.
- Faktor pembangunan di Kecamatan Semarang Barat juga meningkat, baik pembangunan secara infrastruktur maupun sosial ekonomi, terbukti dengan adanya investasi yang masuk di Kecamatan Semarang Barat yaitu pembangunan *The Park Mall* dan *POJ City (Pearl of Java)*. Pembangunan tersebut merupakan cerminan dari kepercayaan investor untuk berinvestasi di Kecamatan Semarang Barat.

Saran

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Maka untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian kualitatif untuk menyertakan alasan-alasan yang lebih mendalam terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.
2. Untuk meningkatkan kualitas penelitian di masa depan, disarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan eksplorasi terhadap variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, mengingat variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 93,7%.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sama. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memperluas sampel penelitian tidak hanya tingkat kecamatan tetapi se-Kota Semarang.
4. Bagi peneliti selanjutnya juga dapat menganalisis sistem aplikasi E-SPPT PBB serta melakukan *monev (monitoring dan evaluasi)* terkait penggunaan aplikasi.

Referensi

- Arikunto, S. (1998). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anas Sudjiono. (2010). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service: Serving, not Steering. Expanded Edition*. Armon, New York: M.E. Sharpe.
- Ghozali, I. (2016) 'Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10', Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2018) 'Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed)', Semarang, Universitas Diponegoro.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. "APBN 2018" <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>, 10 November 2022 pukul 13.07.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia, "Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1", <http://www.djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-> tentang-pajak-

daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973- UU_28_Tahun_2009_Ttg_PDRD.pdf, 10 November 2022 pukul 13.06.

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

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.

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.

Silaban, J. (2016). *Landasan Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. eprints.pknstan.ac.id.

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

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

_____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sutedi, A. 2011. *Hukum Pajak*. Jakarta: Sinar Grafika.

Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. (2009), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 5th edition*, New York: McGraw-Hill.

Peraturan dan Undang-Undang

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.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 120 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 85 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4740.