

Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap realisasi pajak bphtb melalui kepatuhan wajib pajak sebagai media intervening

Puji Astutik^{1✉}, Ni Nyoman Putu Martini², Toni Herlambang³

Fakultas Ekonomi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah, Jember.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh Inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap realisasi pajak BPHTB melalui kepatuhan wajib pajak sebagai Variabel intervening pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. Jumlah sampel penelitian ini adalah 83 dengan menggunakan teknik penentuan sample random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 5.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Inovasi pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB, kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB. Secara tidak langsung Inovasi pelayanan serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB melalui kepatuhan wajib pajak

Kata kunci: Inovasi pelayanan; kualitas pelayanan; kepatuhan wajib pajak; realisasi pajak bphtb

The effect of innovation and quality of services on the realization of bphtb tax through taxpayer compliance as intervening media

Abstract

The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of service innovation and service quality on the realization of BPHTB taxes through taxpayer compliance as an intervening variable at the Regional Revenue Agency of Banyuwangi Regency. The number of samples in this study was 83 by using the technique of determining the sample random sampling. The analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) using WarpPLS 5.0. The results of data analysis show that the service innovation variable has no significant effect on taxpayer compliance, service quality has a significant effect on taxpayer compliance, service innovation has a significant effect on BPHTB tax realization, service quality has a significant effect on BPHTB tax realization, taxpayer compliance has a significant effect on realization BPHTB tax. Indirectly, service innovation and service quality have a significant effect on the realization of BPHTB taxes through taxpayer compliance

Key words: Service innovation; service quality, taxpayer compliance and BPHTB tax realization

PENDAHULUAN

Pada setiap daerah tentunya memiliki sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan pendapatan atau income. Pendapatan tersebut nantinya digunakan untuk menjalankan perekonomian, income itu biasa disebut dengan pendapatan daerah atau PAD (Pendapatan Asli Daerah). Tujuan ini memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk melakukan pendanaan kepada otonominya sesuai dengan potensi sebagai wujud desentralisasi, tidak mengherankan pendapatan daerah berasal dari beberapa sumber. Karenanya, sebagai sumber penerimaan daerah tentunya PAD akan mencerminkan dari tingkat kemandirian daerah tersebut.

Sesuai dengan Undang-Undang 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah yang menjelaskan bahwa "Pendapatan asli daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Pendapatan ini bersumber dari empat jenis pemasukan yaitu seperti pajak daerah, retribusi daerah, pengelolaan kekayaan yang dipisah hingga pendapatan sah lain-lainnya.

Menurut UU Pajak Daerah No 28 Tahun 2009, pasal 1 poin 10, pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Sumber dari pajak daerah tersebut diharapkan menjadi sumber biaya yang akan digunakan untuk melakukan pembangunan daerah yang akan menyejahterakan rakyat. Kemampuan pajak daerah yang dimiliki setiap daerah merupakan salah satu indikator kesiapan pemerintah daerah dalam berotonomi. Oleh karena itu, perolehan atas pajak daerah tersebut diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Menyikapi hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Menerbitkan beberapa Peraturan Daerah mengenai Pajak Daerah, antara lain : Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi No 8 tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi No 2 tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang di dalamnya memuat tentang 9 Pajak Daerah lainnya, meliputi : (Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet), dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi No 6 tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah salah satu jenis pajak yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang merupakan salah satu bagian dari Pendapatan Asli Daerah. Seperti yang sudah tercantum dalam UU No. 28 Tahun 2009 bahwa pajak BPHTB adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau Badan. Hak atas Tanah dan/atau Bangunan adalah hak atas tanah, termasuk hak pengelolaan, beserta bangunan di atasnya, sebagaimana dimaksud dalam undang-undang di bidang pertanahan dan bangunan.

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah salah satu dari Jenis Pajak Daerah yang menggunakan Sistem Pemungutan Self Assessment System. Prinsip self assessment juga menjelaskan bahwa hasil perhitungan wajib pajak dalam jumlah berapa pun, akan dianggap sebagai perhitungan sementara menurut ketentuan yang berlaku, sebagaimana termuat dalam Undang-Undang KUP Pasal 12 Ayat 2.

Sebelum resmi menjadi pajak daerah, hasil penerimaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) merupakan penerimaan negara yang harus dibagi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota. Pemerintah pusat mendapatkan 20% dari hasil penerimaan BPHTB, sedangkan imbalan pembagian kepada pemerintah daerah sekurang-kurangnya 80% dengan rincian :

16% untuk Daerah Provinsi yang bersangkutan dan disalurkan ke rekening kas Daerah Provinsi

64% untuk daerah kabupaten/kota penghasil dan disalurkan ke rekening kas Daerah Kabupaten/Kota.

Pasal 87 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009 menyebutkan bahwa dasar pengenaan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan adalah Nilai Perolehan Objek Pajak (NPOP). NPOP yang dimaksud dalam Pasal 87 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009, NPOP terbagi 3 (tiga) atas dasar, yaitu: 1. Harga

Transaksi: jual beli, penunjukan pembeli dalam lelang. 2. Nilai Pasar: tukar menukar, hibah, pemberian hak baru, hibah wasiat, waris, pemasukan dalam perseroan atau badan hukum lainnya, pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan, peralihan hak karena putusan hakim yang tetap, pemberian hak baru, penggabungan usaha, peleburan usaha, pemekaran usaha dan hadiah. 3. Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) PBB: apabila NPOP tidak diketahui atau lebih rendah dari NJOP PBB. Sementara itu, NJOP ditetapkan oleh Kepala Daerah setiap 3 tahun sekali sebagaimana disebutkan dalam Pasal 79 Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009.

Harga transaksi adalah harga yang terjadi dan telah disepakati oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Nilai pasar objek pajak PBB adalah harga rata-rata dari transaksi jual beli secara wajar yang terjadi di sekitar letak tanah dan bangunan, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti (UU No. 28 Tahun 2009).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), realisasi adalah proses menjadikan nyata, perwujudan. Sementara menurut Dedi Nordiawan (2010) realisasi adalah: "Proses yang harus diwujudkan untuk menjadi kenyataan dan pelaksanaan yang nyata agar realisasi dapat sesuai dengan harapan diinginkan." Sedangkan menurut Mardiasmo (2009) realisasi adalah: "Proses menjadikan nyata, perwujudan, pelaksanaan yang nyata."

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka realisasi penerimaan pajak dapat diartikan sebagai jumlah penerimaan pajak yang nyata (bukan fiktif) yaitu pajak yang benar-benar diterima yang dicapai pada periode tertentu yang kemudian dibandingkan dengan target penerimaan pajak. Capaian realisasi suatu pajak juga dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: inovasi, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak.

(Muchsin, 2016) menyatakan bahwa sistem pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara online bertujuan meningkatkan pengawasan atas kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, dan untuk efektivitas penagihan pajak, serta diharapkan mampu meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak. Program pajak online merupakan suatu inovasi dalam pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat, terutama bagi wajib pajak. Program ini dapat mendukung pemerintahan yang bersih karena sistem perpajakan yang transparan dan akuntabel serta akurat berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga mampu mendorong terwujudnya good governance (tata kelola pemerintahan yang baik).

Menurut Nurdin (2016) Inovasi ialah sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktik atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Sementara Menurut UU No. 19 Tahun 2002, pengertian inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau pun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya.

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Nangoi:2017). Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dirjen pajak dapat ditingkatkan (Komala: 2015). Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Barata:2014).

Menurut Tjptono (2014) "Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa : jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service)"

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan/Wajib Pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika

jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan dapat didefinisikan sebagai sifat patuh, ketaatan dari setiap warganya terhadap peraturan dan undang-undang. Terdapat sejumlah pengertian kepatuhan wajib pajak menurut peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, kepatuhan wajib pajak meliputi penyampaian Surat Pemberitahuan dan tidak mempunyai tunggakan pajak. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.03/2013, kepatuhan wajib pajak dapat berupa: a. kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan; b. kepatuhan dalam melunasi utang pajak; dan c. kebenaran Surat Pemberitahuan untuk Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak, dan Tahun Pajak sebelum-sebelumnya.

Kepatuhan pajak juga didefinisikan sebagai kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajak dengan asumsi bahwa kepatuhan adalah norma-norma sosial dan sesuai dengan hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku dalam upaya untuk meningkatkan pajak sebagai sumber penerimaan negara (Puspita, 2016). Kepatuhan pajak menurut (Shakespeare, 2014) adalah besaran pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku atau kemampuan dan kemauan pembayaran pajak untuk memematuhi 26 peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana kepatuhan pajak tersebut juga ditentukan oleh etika, lingkungan hukum dan faktor lainnya pada waktu dan tempat tertentu. Sarunan (2015) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Dengan demikian, kepatuhan pajak adalah kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dengan benar dan tepat waktu secara sukarela sesuai dengan norma dan peraturan perundangan yang berlaku.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 sebagaimana juga disampaikan oleh Sarunan (2015), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari beberapa faktor sebagai berikut, diantaranya : a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir, b. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, 25 c. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir, d. dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Beberapa orang telah melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, Kepatuhan Wajib pajak dan Realisasi BPHTB adalah Ghazali (2014) dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan material wajib pajak berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak. Demikian juga dari hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa masing-masing dari kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan material wajib pajak berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan material wajib pajak maka akan dapat meningkatkan penerimaan pajak menjadi lebih optimal.

(Silalahi et al., 2015) dengan hasil penelitian : 1. kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. 2. Kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. 3. Kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

(Jayanti, 2015) dengan hasil penelitiannya: 1. Penerapan sistem e-filing berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain yang dilakukan Nurrohmah (2020) yang menghasilkan: 1. terdapat pengaruh yang signifikan dari efektivitas administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama terhadap penerimaan pajak daerah pada Pemerintahan Kabupaten Mojokerto. 2. efektivitas administrasi perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak daerah. 3. kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak daerah.

Selain penelitian yang menghasilkan kesimpulan bahwa Inovasi, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh dan signifikan terhadap realisasi pajak, terdapat penelitian yang menyimpulkan hal berbeda (research gap). Penelitian (Safitri & Silalahi, 2020) diperoleh hasil sebagai berikut : kualitas layanan fiskus dan sistem e-filing implementasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial, sedangkan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Kastolani & Ardiyanto, 2017) dengan hasil penelitiannya, menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan, tetapi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk wajib pajak badan berhubungan signifikan dengan penerimaan pajak penghasilan. Sedangkan pemeriksaan pajak untuk wajib pajak orang pribadi secara signifikan terkait dengan penerimaan pajak penghasilan tetapi pemeriksaan pajak kepatuhan wajib pajak badan tidak berpengaruh signifikan terhadap pajak penghasilan income pendapatan.

Selain berdasarkan research gap di atas, penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi. Pencapaian realisasi Pajak BPHTB Kabupate Banyuwangi pada Tahun 2016 sampai dengan 2020 tidak pernah mencapai 100 % dari target. Kabupaten Banyuwangi dengan luas daerah $\pm 5.782 \text{ km}^2$, sangat tidak efisien jika proses BPHTB masih dilakukan secara manual. Selama ini proses pengajuan BPHTB dilakukan dengan cara : yaitu wajib pajak datang ke kantor bapenda untuk menemui petugas pajak guna melaporkan BPHTBnya secara langsung/ tatap muka).

Berbagai terobosan diperlukan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satunya yaitu dengan cara meningkatkan capaian realisasi pajak BPHTB supaya mencapai target yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu diperlukan suatu cara / system yang dapat mempermudah bagi wajib pajak dalam hal melakukan pelaporan pajaknya sekaligus mampu menciptakan dan menumbuhkan suatu kepatuhan bagi wajib pajak.

Inovasi pada system pajak diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat membantu untuk mempengaruhi dan menumbuhkembangkan kepatuhan pada wajib pajak sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan capaian realisasi pada pajak BPHTB, minimal mampu mencapai target sebesar 100%. Langkah – langkah yang dilakukan oleh Bapenda Banyuwangi dalam melakukan inovasi dibidang pelayanan yaitu melalui pengembangan system pelayanan yang bekerjasama dengan pihak ketiga mulai tahun 2019 yang mana system tersebut disebut E-BPHTB Banyuwangi.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut dilakukan melalui : peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam merespon dan mengesahkan SSPD BPHTB (tertuang didalam SOP Pelayanan), membuka pelayanan konsultasi baik langsung (yaitu pelayanan tatap muka, yang bisa dilakukan di Kantor Bapenda, Mall Pelayanan Publik, dan Pasar Pelayanan), maupun konsultasi secara tidak langsung (online : via whatsapp, sms, phone, maupun layanan call center), dan membuka membuka layanan pelaporan secara langsung (WP datang untuk melaporkan pajaknya secara langsung ke petugas Bapenda, pelaporan pajak di inputkan oleh petugas Bapenda yang ada di kantor Bapenda, Mall Pelayanan Publik Banyuwangi, Pasar Pelayanan Publik Genteng, dan pelaporan secara tidak langsung (yaitu wajib pajak mendatangi notaris yang notabene adalah mitra Bapenda untuk melakukan pelaporan pajak BPHTB yang di inputkan melalui user notaris).

METODE

Pada penelitian ini, jika dibedakan melalui jenis penelitian menurut tingkat eksplanasinya (penjelasan) yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian ini merupakan penelitian Asiosiatif (Hubungan) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2017). Sedangkan pendekatan penelitian pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian, dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi dari masing-masing variabel. Tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antarvariabel, memberikan deskripsi statistik, menafsirkan dan meramalkan hasilnya (Siregar, 2017).

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi tepatnya di Mal Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, sebagai lokasi penelitian. Hal ini dimaksudkan

karena tempat-tempat tersebut merupakan tempat pelayanan pajak BPHTB Kabupaten Banyuwangi diselenggarakan. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Oktober 2021 sampai dengan bulan November 2021

Populasi pada penelitian ini merupakan jenis populasi infinit yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan proses pelayanan pajak BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi, Mal Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, Pasar Pelayanan Publik Genteng, dan kantor Notaris/PPAT/PPTS. Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menemukan sifat serta ciri yang diketahui dari suatu populasi (Siregar, 2017). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006).

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2007).

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis SEM-PLS dengan aplikasi WapPLS 5.0. Pada model penelitian ini jumlah anak panah terbesar yang mengenai satu konstruk adalah sebanyak 3 yaitu pada konstruk Kepercayaan Masyarakat. Mengacu pada kaidah yang dikemukakan oleh Hair (2013) dan Cohen (1992) diatas, dengan mengharapkan taraf signifikan pada 5 % dan R^2 minimum sebesar 0,50 maka sampel minimum pada penelitian ini yaitu 38 responden. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 83 responden sesuai dengan jumlah kuesioner yang kembali dan diolah datanya. Alasan penggunaan sample tersebut karena dalam sehari pada Mall pelayanan public rata-rata melayani 20-30 wajib pajak pada saat penelitian ini dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Outer Model

Uji Validitas

Uji validitas ini menunjukkan kesesuaian setiap indikator dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk (Hartono, 2008). Kriteria uji validasi adalah dengan menggunakan kriteria faktor loadings (cross-loadings factor) dengan nilai lebih dari 0,70 dan average variance extracted (AVE) dengan nilai melebihi 0,50 untuk uji validitas konvergen dan untuk uji validitas diskriminan menggunakan perbandingan akar dari AVE dengan korelasi antar variabel. Nilai AVE konstruk seharusnya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten (Solihin dan Ratmono, 2013). Hasil WarpPLS 5.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.

Combined loadings and cross-loadings

	X1	X2	Z	Y	Type (a)	SE	P value
X1.1	0.736	-0.032	-0.261	0.070	Reflect	0.088	<0.001
X1.2	0.697	0.569	0.236	-0.418	Reflect	0.089	<0.001
X1.3	0.837	-0.424	0.055	0.264	Reflect	0.086	<0.001
X1.4	0.741	-0.355	-0.028	0.029	Reflect	0.091	<0.001
X2.1	-0.314	0.725	0.227	0.614	Reflect	0.094	<0.001
X2.2	0.823	0.778	-0.456	0.173	Reflect	0.092	<0.001
X2.3	0.063	0.751	0.179	-0.531	Reflect	0.088	<0.001
X2.4	-0.244	0.727	-0.283	0.100	Reflect	0.088	<0.001
X2.5	-0.295	0.714	0.352	-0.158	Reflect	0.091	<0.001
Z1	-0.352	0.132	0.792	-0.656	Reflect	0.089	<0.001
Z2	0.524	-0.598	0.721	0.855	Reflect	0.094	<0.001
Z3	-0.276	0.171	0.763	0.275	Reflect	0.093	<0.001
Z4	0.639	0.181	0.787	0.108	Reflect	0.095	<0.001
Z5	-0.227	0.044	0.820	-0.244	Reflect	0.086	<0.001
Y1	0.096	0.738	-0.459	0.774	Reflect	0.090	<0.001
Y2	0.331	-1.095	0.214	0.729	Reflect	0.094	<0.001
Y3	-0.297	0.103	0.244	0.806	Reflect	0.086	<0.001

Hasil perhitungan WarpPLS 5.0 pada tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing nilai pada cross-loadings factor telah mencapai nilai diatas 0,70 dengan nilai pvalue $0,001 < 0,05$. Dengan demikian kriteria uji validitas konvergen telah terpenuhi.

Tabel 2.

Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable				
	Inovasi	Layanan	kepatuhan	Realisasi
Inovasi	0.793	0.646	0.726	0.736
Layanan	0.646	0.853	0.760	0.786
kepatuhan	0.726	0.760	0.733	0.757
Realisasi	0.736	0.786	0.757	0.824

Pada Tabel 2 dapat diperoleh informasi bahwa nilai akar AVE variabel yang sama telah lebih tinggi dari pada nilai akar AVE pada variabel yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dengan demikian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi semua ketentuan uji validitas.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan dapat menyajikan pengukuran konsep secara konsisten tanpa ada bias. Hasil olah data WarpPLS 5.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.

Uji Reliabilitas		
Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Inovasi	0.820	0.706
Layanan	0.778	0.771
Kepatuhan WP	0.759	0.707
Realisasi BPHTB	0.714	0.703

Dasar yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah nilai Composite reliability coefficients dan Cronbach's alpha coefficients di atas 0,6. Hasil pada tabel 5 menunjukkan bahwa instrumen kuesioner dalam penelitian ini telah memenuhi ketentuan uji reliabilitas.

Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Pada bagian ini menguraikan tiap-tiap jalur pada bagian model dengan menggunakan analisis jalur (Path Analysis). Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung penilaian inovasi pelayanan (X1) kualitas pelayanan (X2) dan persepsi tentang pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Z) dan penerimaan pajak BPHTB (Y) seluruh wajib pajak di Kabupaten Banyuwangi. Dengan mengetahui signifikan atau tidaknya tiap-tiap jalur tersebut akan menjawab apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Masing-masing jalur yang diuji mewakili hipotesis yang ada dalam penelitian ini. Nilai koefisien jalur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.

Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung				
Variabel Bebas	Variabel Terikat	Path coefficient (β)	p-value	Keterangan
Inovasi pelayanan	Kepatuhan	0,230	0,001	Signifikan
Kualitas pelayanan	Kepatuhan	0,470	0,001	Signifikan
Inovasi pelayanan	Realisasi	0,303	0,001	Signifikan
Kualitas pelayanan	Realisasi	0,457	0,001	Signifikan
Kepatuhan WP	Realisasi	0,430	0,001	Signifikan

Pengaruh Inovasi pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel Inovasi pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,230 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan Inovasi pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z).

Pengaruh Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat untuk pengujian variabel Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,470 dengan p-value sebesar 0,001.

Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z).

Pengaruh Inovasi pelayanan (X1) terhadap Penerimaan BPHTB (Y)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat untuk pengujian variabel Inovasi pelayanan (X1) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,303 dengan p -value sebesar 0,001. Karena nilai p -value lebih besar dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 terima dengan demikian ada pengaruh signifikan Inovasi pelayanan (X1) terhadap Penerimaan BPHTB (Y).

Pengaruh Kualitas pelayanan (X2) terhadap Penerimaan BPHTB (Y)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat untuk pengujian variabel Kualitas pelayanan (X2) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,457 dengan p -value sebesar 0,001. Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan (X2) terhadap Penerimaan BPHTB (Y).

Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan BPHTB (Y)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat untuk pengujian variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,430 dengan p -value sebesar 0,001. Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan Kepatuhan Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan BPHTB (Y).

Pengaruh Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan dengan melihat hasil pengujian jalur yang dilalui, jika semua jalur yang dilalui signifikan maka pengaruh tidak langsungnya juga signifikan, dan jika terdapat jalur yang non signifikan maka pengaruh tidak langsungnya dikatakan non signifikan. Koefisien jalur pengaruh tidak langsung disajikan pada tabel 5

Tabel 5.

Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Variabel Bebas	Variabel Intervening	Variabel Terikat	Path coefficient	p -value	Ket.
Inovasi	Kepatuhan	Realisasi	0,099	0,006	Signifikan
Layanan	Kepatuhan	Realisasi	0,202	0,004	Signifikan

Pengaruh tidak langsung dari inovasi pelayanan (X1) terhadap variabel realisasi pajak BPHTB (Y) melalui variabel intervening kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0,099 yang nilainya lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel penilaian inovasi pelayanan (X1) terhadap variabel realisasi pajak BPHTB (Y) yaitu sebesar 0,303.

Pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap realisasi pajak BPHTB (Y) melalui variabel intervening kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0,202 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel realisasi pajak BPHTB (Y) yaitu sebesar 0,457.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa inovasi pelayanan (X1) dan persepsi tentang kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi realisasi pajak BPHTB (Y) melalui kepatuhan wajib pajak (Z) dengan nilai lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Total

Perhitungan total effect atau total pengaruh adalah menjumlah nilai pengaruh langsung dan tidak langsung. Koefisien jalur pengaruh total disajikan pada tabel 6

Tabel 6.

Total Effects

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Direct	Indirect	Total Effects
Inovasi pelayanan	Kepatuhan	0,230	-	0,230
Kualitas pelayanan	Kepatuhan	0,470	-	0,470
Inovasi pelayanan	Penerimaan	0,303	0,099	0,402
Kualitas pelayanan	Penerimaan	0,457	0,202	0,659
Kepatuhan WP	Penerimaan	0,430	-	0,430

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien jalur, tampak bahwa:

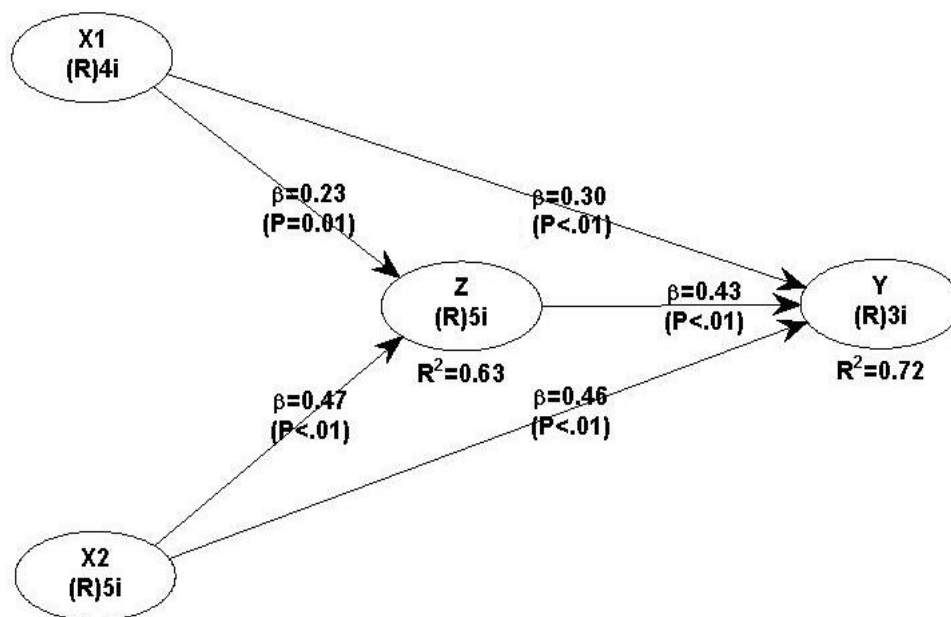
Total pengaruh (total effect) inovasi pelayanan (X1) terhadap realisasi pajak BPHTB (Y) adalah sebesar 0,402 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,303 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,099.

Total pengaruh (total effect) kualitas pelayanan (X2) terhadap realisasi pajak BPHTB (Y) adalah sebesar 0,659 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,457 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,202.

Dari perhitungan diatas, variabel independent yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Z) adalah variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu sebesar 0,470. Sedangkan variabel independent yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap variabel realisasi pajak BPHTB (Y) adalah kualitas pelayanan (X2) yaitu sebesar 0,457. Dan variabel independent yang mempunyai pengaruh terhadap variabel realisasi pajak BPHTB (Y) melalui variabel intervening kesadaran wajib pajak (Z) adalah kualitas pelayanan (X2) yaitu sebesar 0,202.

Model Hipotesis

Pengujian hipotesis didasarkan pada hasil analisis model SEM PLS yang mengandung seluruh variabel pendukung uji hipotesis. Model PLS dengan penambahan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel mediasi menerangkan bahwa penambahan variabel akan memberikan kontribusi tambahan sebagai penjelas realisasi pajak BPHTB.



Gambar 1.
Hasil Analisis Jalur

Pengujian Model Struktural

Uji model penelitian dilakukan untuk melihat kesesuaian model yang dibangun dalam penelitian. Model penelitian yang baik akan dapat menggambarkan kesesuaian hubungan antara variabel dalam penelitian. Penggunaan WarpPLS 5.0 telah memberikan hasil perhitungan yang menunjukkan kriteria yang digunakan untuk menilai apakah model telah sesuai.

Tabel 7.
Uji Model Penelitian

Keterangan	Nilai	Ideal
Average path coefficient (APC)	P<0.001	<= 0,05
Average R-squared (ARS)	P<0.001	<= 0,05
Average adjusted R-squared (AARS)	P<0.001	<= 0,05
Average block VIF (AVIF)	2,189	<= 3,3
Average full collinearity VIF (AFVIF)	2,232	<= 3,3
Tenenhaus GoF (GoF)	0.486	besar
Sympson's paradox ratio (SPR)	1	1
R-squared contribution ratio (RSCR)	1	1
Statistical suppression ratio (SSR)	1	>= 0,7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	1	>= 0,7

Berdasarkan table 7 dapat diketahui bahwa masing-masing nilai dalam penelitian telah memenuhi kriteria ideal. Nilai APC, ARS, dan AVIF yang memenuhi kriteria ideal menunjukkan bahwa secara keseluruhan model penelitian ini baik. Kecocokan model dapat pula dihitung menggunakan indeks goodness of fit. Indeks goodness of fit (GoF) didefinisikan sebagai rata-rata geometris atau akar dari rata-rata communality dan rata-rata R² untuk semua konstruk endogen (Tenenhaus et al., 2005). Indeks GoF menunjukkan kekuatan prediksi atas model keseluruhan. Nilai GoF memiliki interval antara 0 sampai dengan 1. Nilai GoF yang mendekati angka 1 menunjukkan estimasi model path yang baik (Aker, D'Ambra, dan Ray, 2011). Indeks GoF untuk model penelitian ini sebesar 0,701. Dengan demikian, model struktural yang menjelaskan hubungan keempat variabel memiliki daya prediksi yang baik (fit).

Koefisien Determinasi

Hasil pengujian model struktural (inner model) dapat dilihat pada R-square (R²) pada setiap konstruk endogen, nilai koefisien jalur, nilai t dan nilai p tiap hubungan path antar konstruk. Nilai koefisien jalur dan nilai t pada setiap jalur akan dijelaskan dalam sub bahasan hasil pengujian hipotesis. Nilai R² digunakan untuk mengukur tingkat variasi dalam variabel endogen yang dijelaskan oleh sejumlah variabel yang menjadi pengukur dalam penelitian ini. Berikut ini hasil koefisien determinasi seperti pada tabel 8.

Tabel 8.
Koefisien Determinasi

Variabel	Adjusted R-squared coefficients
kepatuhan wajib pajak (Z)	0,629
realisasi pajak BPHTB (Y)	0,718

Hasil dari analisis penilaian inovasi pelayanan (X1), dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Z), menunjukkan nilai koefisien determinasi atau R² sebesar 0,629, dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (inovasi pelayanan, dan kualitas pelayanan) mempunyai kontribusi sebesar 62,9% terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak), dan sisanya sebesar 37,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Hasil dari analisis perhitungan pelaksasi pajak (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepatuhan wajib pajak (Z) terhadap realisasi pajak BPHTB (Y), menunjukkan nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,718, dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak) mempunyai kontribusi sebesar 71,8% terhadap variabel terikat (realisasi pajak BPHTB), dan sisanya sebesar 28,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Pengaruh Inovasi pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Berdasarkan hasil pengujian variabel Inovasi pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,230 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H₀ ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan Inovasi pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan inovasi pelayanan telah mampu menciptakan kepatuhan wajib pajak. Aspek-aspek kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

Pelaporan dengan menggunakan E-BPHTB online Banyuwangi lebih efektif dan efisien;
Interaksi petugas dalam memberikan penjelasan BPHTB di Mall Pelayanan Banyuwangi mampu membangun kedekatan dengan masyarakat;
Bapenda Banyuwangi melakukan pengembangan layanan untuk memperbaiki proses layanan pada Mall pelayanan; dan
Bapenda Banyuwangi menyediakan layanan pengiriman bukti bayar melalui POS maupun dalam bentuk file scan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syanti Dewi, Widyasari dan Nataherwin (2020); Riza Umami (2018), membuktikan bahwa inovasi pelaporan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak..

Pengaruh Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Berdasarkan hasil pengujian variabel Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,470 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value

lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan pemahaman wajib pajak telah mampu menciptakan kepatuhan wajib pajak. Aspek-aspek kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

Keandalan (Reliability) Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

Ketanggapan (Responsiveness) Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

Jaminan (Assurance) Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguraguan.

Empati (Empathy) Empati merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

Bukti Langsung (Tangible) Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasil penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Randi Ilhamsyah, dkk (2019), membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Hasil penelitian dimaksud sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sixvana Silalahi, dkk (2015), dan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dalam menentukan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Inovasi pelayanan (X1) terhadap Penerimaan BPHTB (Y)

Variabel Inovasi pelayanan (X1) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,303 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value lebih besar dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 terima dengan demikian ada pengaruh signifikan Inovasi pelayanan (X1) terhadap Penerimaan BPHTB (Y). Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi realisasi pajak BPHTB di Kabupaten Banyuwangi adalah Pada mall pelayanan public mengenai pelayanan pajak BPHTB memberikan fitur pengiriman bukti setor pajak menggunakan POS maupun berupa file scan yang dikirimkan langsung kepada wajib pajak. Hal tersebut merupakan inovasi dari Pemerintah Daerah melalui Bapenda Kabupaten Banyuwangi untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam layanan.

Penelitian ini terdapat bertentangan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rachmawati dan Ramayanti (2016); Rachmawati dan Ramayanti (2016) Riza Umami (2018), membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap Capaian Realisasi BPHTB.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X2) terhadap Penerimaan BPHTB (Y)

Berdasarkan hasil pengujian variabel Pemahaman wajib Pajak (X2) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,457 dengan p-value sebesar 0,001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan (X2) terhadap Penerimaan BPHTB (Y). Indikator yang paling banyak mendapat respon setuju adalah penampilan fisik dari pegawai dalam memberikan layanan dipandang sebagai bentuk perhatian personal oleh wajib pajak. Selain itu semua peralatan yang digunakan mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh wajib pajak untuk mengevaluasi kualitas. Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh darmawan (2010); Faizah (2009); Purnamasari dkk (2017); Hasannudin (2017); Salmah (2018) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan BPHTB.

Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan BPHTB (Y)

Berdasarkan hipotesis ketujuh variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) diperoleh nilai Path coefficient sebesar 0,430 dengan p -value sebesar 0,001. Karena nilai p -value lebih kecil dari pada α ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dengan demikian ada pengaruh signifikan Kepatuhan Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan BPHTB (Y). Hal ini bisa disebabkan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak telah mampu menciptakan kepatuhan wajib pajak. Aspek-aspek kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir;

Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk menganggur atau menunda pembayaran pajak;

Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir;

Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; dan

pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saputra (2015); jatmiko (2006); darmawan (2010); Ibtida (2010); Hasannudin (2017); Putri Yuda (2017); Salmah (2018) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Inovasi pelayanan (X1) terhadap Penerimaan BPHTB (Y)

Pengaruh tidak langsung dari inovasi pelayanan (X1) terhadap variabel realisasi pajak BPHTB (Y) melalui variabel intervening kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0,099 yang nilainya lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel penilaian inovasi pelayanan (X1) terhadap variabel realisasi pajak BPHTB (Y) yaitu sebesar 0,303. Total pengaruh (total effect) inovasi pelayanan (X1) terhadap realisasi pajak BPHTB (Y) adalah sebesar 0,402 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,303 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,099.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X2) terhadap Penerimaan BPHTB (Y)

Pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap realisasi pajak BPHTB (Y) melalui variabel intervening kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0,202 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel realisasi pajak BPHTB (Y) yaitu sebesar 0,457. Total pengaruh (total effect) kualitas pelayanan (X2) terhadap realisasi pajak BPHTB (Y) adalah sebesar 0,659 dengan rincian pengaruh langsung sebesar 0,457 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,202.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan dalam Bab IV, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil pengujian membuktikan inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak;

Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak;

Hasil pengujian membuktikan inovasi pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB. Hasil ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan inovasi pelayanan berpengaruh terhadap realisasi pajak BPHTB;

Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh realisasi pajak BPHTB;

Hasil pengujian membuktikan kesadaran wajib pajak, berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja;

Hasil pengujian membuktikan inovasi pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap realisasi pajak melalui kepatuhan wajib pajak dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya; dan

Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB melalui kepatuhan wajib pajak dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, Wulandari. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, Volume V Nomor 2, Tahun 2016
- Ersania, G.A.R., & Merkusiwati, N.K.L. Aryani. 2018. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, ISSN: 2302-855, Vol.22.3. Maret (2018): 1882-1908
- Ghozali, Indra Lukman. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Material Wajib Pajak dan Implikasinya Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak pada KPP di Kanwil DJP Jabar I. Diploma thesis, Universitas Komputer Indonesia
- Harimulyono, Nurrohman. 2020. Pengaruh Efektivitas Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Daerah. *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah*
- Ihamsyah, Randi., Endang, Maria G Wi., & Dewantara, Rizky Yudhi. 2019. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK.)* | Vol. 8 No. 1 2016
- Izzati, Azhimatul F., & Pertiwi, Dwi Ari. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filling dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pare Kediri. *JFAS : Journal of Finance and Accounting Studies*, Volume 1 Nomor 1, Pebruari 2019 Halaman 18-32
- Jaya, I.B. Meindra & Jati, I Ketut (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.16.1. Juli (2016): 471-500
- Jayanti, Eka Dwi 2017. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- Kastolani, Olivia J.Y., & Ardiyanto, Moh. Didik. 2017. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 1-10 ISSN (Online): 2337-3806
- Kusumayanthi, Lyana Oka., & Suprasto, Herkulanus Bambang. 2017. Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, ISSN: 2302-8556, Vol.28.1. Juli (2019): 491-518
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Monica, Raula (2018). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Pencairan Tunggakan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Tahun 2012-2016. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu* Vol.12 No.1, 2018 Hal. 64-82
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.03/2013 tentang Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak yang Memenuhi Persyaratan Tertentu

- Putri, K. P., Devi, M. C., & Amijaya, D. T. (2020). Knowledge Of Taxation And Fiscus Service On Taxpayers Compliance. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 1(1), 8-20.
- Pradnyana, I.B.P. & Prena, G.D. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, ISSN Print: 1978-4007 and ISSN Online: 2655-9943 Volume 18, Nomor 1, Maret 2019; pp. 56 – 65
- Pratiwi, I G. A. M. Agung Mas Andriani, & Setiawan, Putu Ery. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6.2 (2014):223-236. ISSN: 2302-8556
- Riani, Yuliana Yunensia. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-System Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, e-ISSN : 2460-0585, Volume 7, Nomor 2, Februari 2018
- Sawitri, D., Perdana, S., Muawanah, U., & Setia, K. A. (2017). The influence of tax knowledge and quality of service tax authorities to the individual taxpayer compliance through taxpayer awareness. *International Journal of Economic Research*, 14(13), 217-235.
- Savitri, E. (2016). The effect of taxpayer awareness, tax socialization, tax penalties, compliance cost at taxpayer compliance with service quality as mediating variable. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 682-687.
- Safitri, Devi., & Silalahi, Sem Paulus. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 2020, 145-153
- Silalahi, Sixvana., Musadieg, M.A., & Nurtjahjono, Gunawan Eko. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 1 No. 1 Januari 2015
- Umami, Riza. 2018. Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Melaporkan SPT di KP2KP Lumajang. *Progress Convergence*, E-ISSN : 2622-304X, P-ISSN : 2622-3031, Vol. 1, No. 1, Agustus 2018
- Undang-Undang 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah