

PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB PADA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA AMBON

Margaretha Celce Matly¹⁾, Maudy Marla Tanihatu²⁾, Victor Ringhard Pattipeilohy³⁾

^{1,2,3,...)}Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Ambon

Margarethamatly@gmail.com ¹⁾ maudytanihatu@gmail.com ²⁾ victor.pattipeilohy@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on taxpayers' compliance with the Land and Building Tax (PBB) at the Collection Division of the Regional Tax and Retribution Management Agency (BPPRD) of Ambon City. The research method used was a quantitative approach with a survey design. The sample consisted of 56 taxpayers selected using purposive sampling technique. The research instrument was tested using validity and reliability tests, and data analysis was carried out through simple linear regression. The results showed that service quality had a positive and significant effect on taxpayers' compliance with PBB. The coefficient of determination (R^2) of 0.860 indicates that service quality explains 86% of the variation in taxpayers' compliance, while the remaining 14% is influenced by other factors beyond this study. The most dominant service quality indicator was the friendliness and patience of the officers, while the highest indicator of taxpayers' compliance was adherence to payment deadlines. This, improving service quality at BPPRD Ambon City will have a direct impact on increasing taxpayers' compliance in fulfilling their tax obligations.

Keywords: Service quality¹⁾, taxpayers' compliance²⁾

Received : 04-07-2026 | Revised Completed: 16-07-2026 | Published Online: 25-07-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi organisasi yang tindakan atau kegiatannya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan orang lain melalui interaksi yang dapat berupa barang atau jasa. Secara umum, pelayanan yang berkualitas merupakan serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat interaksi antara pemberi dan penerima layanan dengan tujuan memecahkan masalah atau memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta merespon permintaan mereka dengan segera (Tjiptono, F, 2019). Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepatuhan bagi pihak yang dilayani (Viona et al., 2023). Hal ini sejalan dengan pandangan (Taylor et al., 2009), yang menyatakan bahwa kepatuhan adalah tindakan yang dilakukan berdasarkan keinginan orang lain atau sebagai respon terhadap permintaan langsung dari pihak lain. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepatuhan pengguna produk atau jasanya salah satunya adalah para wajib pajak (Ridhawati et al., 2022)

Pajak merupakan sumber terbesar pendapatan Negara yang digunakan untuk membiayai kegiatan pembangunan, oleh sebab itu butuh kesadaran dan kepatuhan dari wajib pajak. Salah satu jenis pajak adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang bersifat kebendaan artinya besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh keadaan objek, yaitu bumi dan bangunan, tanpa memperhatikan kondisi subjek pajaknya (UU No. 12 Thn 1994). Proses pelayanan pemungutan pajak dari wajib pajak terkait erat dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara RI No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah. Berdasarkan pada Keputusan Menteri PAN RI diatas maka para wajib pajak berhak untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal agar dapat memotivasi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya terhadap Negara. Tingkat kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh kombinasi antara sanksi moral internal (malu dan bersalah), rasa keadilan dalam pembagian beban pajak, dan kepuasan mereka terhadap kinerja pelayanan publik (Devano & Rahayu, 2006)

Kajian dari (Viona et al., 2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan optimal dari petugas pajak mampu menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Temuan ini menjelaskan bahwa

kualitas pelayanan pajak yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi wajib pajak, yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan, serta ketepatan penyampaian yang selaras dengan harapan mereka. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil kajian dari (Natasya Wijaya, 2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum menjadi faktor utama yang dipertimbangkan wajib pajak dalam menentukan tingkat kepatuhan. Mayoritas wajib pajak tampaknya menganggap kepatuhan lebih dipengaruhi oleh faktor internal seperti kebutuhan administratif atau kesadaran pribadi. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan belum otomatis berimplikasi langsung pada peningkatan kepatuhan.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Ambon (BPPRD) adalah salah satu perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintah di bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Salah satu bidang yang berperan penting adalah bidang penagihan yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan penagihan pajak serta memastikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB. Namun, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara kepada beberapa wajib pajak masih ada beberapa masalah yang dikeluhkan oleh wajib pajak terkait pelayanan yaitu petugas pajak lambat dalam merespon keluhan wajib pajak, kurangnya pegawai dan loket penagihan sehingga membuat antrian yang semakin banyak saat banyak wajib pajak yang akan melaksanakan kewajibannya, ketidakjelasan informasi mengenai waktu, proses, dan hasil layanan, serta seringnya terjadi perubahan administrasi sehingga wajib pajak merasa kesulitan dalam melaksanakan kewajiban mereka.

Berdasarkan fenomena, temuan hasil kajian empiris terdahulu yang menunjukan celah penelitian, serta permasalahan yang telah dijelaskan diatas maka penelitian saat ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan pada BPPRD Kota Ambon terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini saat ini dilakukan dengan pendekatan metode kuantitatif dan bersifat eksplanatori, menggunakan instrumen penelitian yang disebarkan kepada sampel atau responden serta melakukan pengujian statistik untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan membahas hasil penelitian untuk merekomendasikan kesimpulan dan saran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada implikasi praktis bagi BPPRD Kota Ambon dalam melakukan proses pelayanan agar lebih baik dan optimal serta implikasi teoritis yang memperkaya khasanah pengetahuan terkait dengan topik kualitas pelayanan.

METODOLOGI

Metode kuantitatif digunakan untuk penelitian saat ini, yang bersifat eksplanatori yaitu menguji pengaruh variabel independen kualitas pelayanan pajak terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Sugiyono, 2017). Lokasi dan objek penelitian di kantor BPPRD Kota Ambon, jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak di Kota Ambon yang tidak diketahui pasti jumlahnya, dan sampel penelitian didasarkan pada asumsi dari (Hair, et.al, 2019) yaitu 5 s/d 10 kali jumlah indikator dari penelitian saat ini yaitu 8 untuk kedua variabel dikalikan dengan 7 sehingga total yang sampel adalah 56 orang, dengan menggunakan teknik *purpsive sampling* dengan kriteria seluruh wajib pajak yang berkunjung dan melakukan pembayaran pajak PBB. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, kuisioner dan studi kepustakaan. Instrumen berupa kuisioner untuk mengumpulkan data dengan menggunakan skala pengukuran 5 point dengan intepretasi dari sangat tidak baik sampai dengan sampai sangat baik. Selanjutnya analisa regresi sederhana digunakan untuk menganalisa data penelitian. definisi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1, berikut ini:

Tabel 1. Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan Pajak (X)	Kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. (Mutiar Siwi & Wahyono, 2020)	Menurut (Pasolong, 2019) 1. Kecepatan pelayanan 2. Ketersediaan pelayanan 3. Keandalan pelayanan 4. Kompetensi pelayanan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah Kesiediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakan nya sesuai dengan peraturan	Menurut (Wardani & Rumiyatun, 2017) :

	yang berlaku. (Hapsari & Praptoyo, 2024)	1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajak. 3. Membayar pajak tepat waktu 4. Mengetahui jatuh tempo pembayaran.
--	--	--

Sumber: Hasil kajian peneliti (2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disajikan berdasarkan data kuesioner yang diperoleh dari wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang melakukan pengurusan di loket pelayanan BPPRD Kota Ambon, dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis pengurusan, dan frekuensi pembayaran PBB. Berikut penjelasannya yang disajikan dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel. 2 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia			
No	Usia	Jumlah Responden	Persentasi (%)
1	20-30	11	19,6%
2	31-40	22	39,3%
3	41-50	15	26,8%
4	> 50	8	14,3%
Total		56	100%
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin			
No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentasi (%)
1	Laki-laki	32	57,1%
2	Perempuan	24	42,9%
Total		56	100%
Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Pengurusan			
No	Jenis Pengurusan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
1	Pembayaran Rutin PBB	39	69,4%
2	Pembayaran Tunggal	17	30,6%
Total		56	100%
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran			
No.	Frekuensi Pembayaran	Jumlah Responden	Persentasi (%)
1	2-5	21	37,5%
2	6-10	18	32,1%
3	> 10	17	30,4%
Total		56	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Dari data pada Tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden wajib pajak didominasi oleh usia 31-40 tahun sebesar 22 dari 56 orang atau 39,6%, dapat dikatakan bahwa mayoritas wajib pajak berada di kelompok usia produktif matang yang mengindikasikan kesadaran atau kewajiban membayar pajak pada kelompok usia ini cukup tinggi. Responden wajib pajak berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 32 dari 56 orang atau 57,1%, Hal ini mengindikasikan bahwa kepala keluarga atau penanggung jawab administrasi pajak mayoritas adalah laki-laki. Selanjutnya responden berdasarkan jenis pengurusan terbanyak adalah proses pembayaran rutin PBB sebanyak 39 dari 56 orang atau 69,4%, angka yang dominan ini menunjukkan bahwa pelayanan PBB merupakan komoditas utama yang paling banyak diakses oleh masyarakat di lokasi tersebut. Respoden berdasarkan frekuensi pembayaran terbanyak adalah 2-5 kali telah melakukan proses

pembayaran berjumlah 21 dari 56 orang atau 37,5%. Ini menandakan mayoritas responden bukanlah orang baru, melainkan wajib pajak yang sudah cukup berpengalaman dan patuh dalam melakukan kewajiban membayar PBB.

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Distribusi frekuensi jawaban responden dijelaskan berdasarkan hasil tabulasi dari kuesioner bagi kedua variabel, dengan menggunakan rentang skor 5 point dengan kategori dari sangat tidak baik sampai sangat baik, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel . 3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Cukup Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean	Ket
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1	0	0%	0	0%	11	19,6	36	64,3	9	16,1	3.96	Baik
X2	0	0%	0	0%	13	23,2	33	58,9	10	17,9	3.95	Baik
X3	0	0%	0	0%	16	28,6	30	53,6	10	17,9	3.89	Baik
X4	0	0%	0	0%	9	16,1	34	60,7	13	23,2	4.07	Baik
X5	0	0%	0	0%	6	10,7	34	60,7	16	28,6	4.18	Baik
X6	0	0%	0	0%	8	14,3	31	55,4	17	30,4	4.16	Baik
X7	0	0%	0	0%	4	7,1	30	53,6	22	39,3	4.32	Sangat Baik
X8	0	0%	0	0%	8	14,3	37	66,1	11	19,6	4.05	Baik
Nilai Variabel											4.07	Baik

Sumber: Data Diolah (2025)

Variabel kualitas pelayanan yang terwakili oleh 4 indikator, yaitu indikator kecepatan pelayanan yang terdiri dari 2 item pernyataan memiliki nilai rata-rata adalah 3,96 atau kategori baik, untuk indikator ketersediaan pelayanan yang terwakili oleh 2 item pernyataan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,98 atau kategori baik, selanjutnya untuk indikator keandalan pelayanan yang juga terwakili oleh 2 item pernyataan memiliki nilai rata-rata 4,17 atau kategori baik, dan indikator kompetensi pelayanan dengan 2 item pernyataan memiliki nilai rata-rata adalah 4,18 atau kategori baik. Total untuk variabel kualitas pelayanan adalah 4,07 atau kategori baik.

Tabel. 4 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Item	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Cukup Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean	Ket
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	0	0%	0	0%	10	17,9	39	69,6	7	12,5	3.95	Baik
Y2	0	0%	0	0%	10	17,9	35	62,5	11	19,6	4.02	Baik
Y3	0	0%	0	0%	10	17,9	36	64,3	10	17,9	4.00	Baik
Y4	0	0%	0	0%	9	16,1	39	69,6	8	14,3	3.98	Baik
Y5	0	0%	0	0%	6	10,7	33	58,9	17	30,4	4.20	Baik
Y6	0	0%	0	0%	6	10,7	35	62,5	15	26,8	4.16	Baik
Y7	0	0%	0	0%	11	19,6	23	41,1	22	39,3	4.20	Baik
Y8	0	0%	0	0%	4	7,1	37	66,1	15	26,8	4.20	Baik
Nilai Variabel											4.08	Baik

Sumber: Data Diolah (2025)

Untuk variabel kepatuhan wajib pajak yang terwakili oleh 4 indikator terdiri dari indikator memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang terdiri dari 2 item pernyataan memiliki nilai rata-rata adalah 3,98 atau kategori baik, untuk indikator memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajak yang terwakili oleh 2 item pernyataan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,99 atau kategori baik, selanjutnya untuk indikator membayar pajak tepat waktu yang juga terwakili oleh 2 item pernyataan memiliki nilai rata-rata 4,18 atau kategori

baik, dan indikator mengetahui jatuh tempo pembayaran dengan 2 item pernyataan memiliki nilai rata-rata adalah 4,20 atau kategori baik. Total untuk variabel kualitas pelayanan adalah 4,08 atau kategori baik.

Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengukur konsistensi instrumen riset atau kuesioner untuk memperoleh data yang valid. Kriteria yang digunakan adalah apabila nilai korelasi (r hitung) $>$ r tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05, maka item kuesioner dinyatakan valid. Dengan jumlah responden sebanyak 56 orang, diperoleh nilai r tabel = 0,263 pada taraf signifikansi 5%. Hasil uji validitas bagi kedua variabel yang diteliti dapat dilihat pada Tabel. 3 berikut ini:

Tabel. 5 Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
Kualitas Pelayanan				
X1	0,731	0,263	0,000	Valid
X2	0,680	0,263	0,000	Valid
X3	0,703	0,263	0,000	Valid
X4	0,736	0,263	0,000	Valid
X5	0,692	0,263	0,000	Valid
X6	0,746	0,263	0,000	Valid
X7	0,719	0,263	0,000	Valid
X8	0,752	0,263	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak				
Y1	0,677	0,263	0,000	Valid
Y2	0,768	0,263	0,000	Valid
Y3	0,706	0,263	0,000	Valid
Y4	0,717	0,263	0,000	Valid
Y5	0,686	0,263	0,000	Valid
Y6	0,738	0,263	0,000	Valid
Y7	0,821	0,263	0,000	Valid
Y8	0,632	0,263	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel 3, seluruh indikator pada variabel X dan Y dinyatakan valid karena nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel 0,263 dan signifikansinya $<$ 0,05. Hasil uji validitas membuktikan bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner mampu mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak secara tepat.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diukur menggunakan Cronbach's Alpha. Menurut (Hair, et.al, 2019), variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq$ 0,7. Tabel. 4 menyajikan hasil uji reliabilitas yang dapat dilihat berikut ini:

Tabel. 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	8	0,866	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	8	0,867	Reliabel

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,70, sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan konsisten dan dapat dipercaya. Dengan demikian, kuesioner penelitian ini layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X), terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil uji regresi berganda disajikan pada Tabel 5 berikut:

Tabel. 7 Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	3,329	1,623	-	2,051	0,045
Kualitas Pelayanan (X)	0,901	0,049	0,927	18,208	0,000

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil uji koefisien regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 3,329, sedangkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b) sebesar 0,901 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden dan derajat kebebasan ($df = n - 2 = 54$), diperoleh nilai t tabel sebesar $2,004 < t\text{-hitung } 18,208$ maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian ini maka dapat diformulasikan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,329 + 0,901X$$

Artinya, apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,901 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X), terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang disajikan dalam tabel berikut :

Tabel.8 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,927	0,860	0,857	1,32207

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil analisis menunjukkan nilai $R = 0,927$ yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai $R\text{ Square} = 0,860$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak sebesar 86,0%, sedangkan sisanya sebesar 14,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada BPPRD Kota Ambon. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Astari et al., 2022) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Demikian pula, (Sulistiyari et al., 2022) serta (Iriyanto & Rohman, 2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus (petugas pajak) merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepatuhan wajib pajak. Keandalan pelayanan tercermin dari konsistensi prosedur yang mudah dipahami serta kemampuan petugas dalam menangani keluhan, yang pada akhirnya meningkatkan rasa percaya masyarakat. Selain itu, kompetensi pelayanan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap ramah petugas memberikan pengalaman positif yang memotivasi wajib pajak untuk patuh.

Kecepatan pelayanan yang cepat dan tepat mampu mengurangi antrian panjang, sehingga mendorong wajib pajak lebih disiplin dalam pembayaran PBB. Ketersediaan pelayanan yang memadai, baik dari sisi jumlah petugas maupun jam kerja, juga menjadi faktor penting yang memberikan kepastian dan kenyamanan bagi wajib pajak. Sementara itu, kepatuhan wajib pajak, ditemukan bahwa wajib pajak yang mendapatkan pelayanan baik cenderung lebih memahami kewajiban perpajakannya sesuai aturan. Mereka juga lebih mampu melengkapi persyaratan administratif, membayar pajak tepat waktu, serta mengetahui dan mematuhi jatuh tempo pembayaran, atau dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan secara simultan berdampak langsung pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, baik dari sisi pemahaman regulasi, disiplin administrasi, maupun ketepatan waktu pembayaran.

Implikasi penelitian secara praktis terkait kualitas pelayanan dapat ditingkatkan oleh BPPRD Kota Ambon adalah dengan perbaikan kejelasan informasi agar lebih mudah dipahami, sikap dan keramahan ditingkatkan, mempermudah prosedur pelayanan pajak, memperhatikan konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan. Selanjutnya

yang terkait dengan variabel kepatuhan wajib pajak yang perlu dilakukan adalah penguatan edukasi pajak bagi wajib pajak, mempertahankan aspek ketepatan waktu pembayaran pajak, meningkatkan literasi administrasi pajak bagi wajib pajak, dan mendukung implementasi sistem pajak yang modern dan adaptif. Selanjutnya, implikasi secara teoritis, hasil kajian penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada Bagian Penagihan BPPRD Kota Ambon. Indikator kualitas pelayanan yang mendapat penilaian tertinggi adalah keramahan dan kesabaran petugas, sementara indikator dengan skor terendah adalah kejelasan prosedur pelayanan. Pada variabel kepatuhan wajib pajak, indikator tertinggi adalah ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap jatuh tempo pembayaran, sedangkan indikator terendah adalah pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban sesuai aturan. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang baik mendorong wajib pajak lebih disiplin, meskipun aspek pemahaman regulasi masih perlu ditingkatkan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi BPPRD Kota Ambon, disarankan untuk meningkatkan kejelasan prosedur pelayanan dengan menyediakan informasi yang sederhana, transparan, dan mudah diakses baik secara langsung maupun melalui media digital. Saran bagi petugas pelayanan, meskipun sikap ramah sudah cukup baik, peningkatan kompetensi teknis tetap perlu dilakukan melalui pelatihan rutin agar lebih profesional dalam melayani masyarakat. Bagi wajib pajak, perlu adanya edukasi berkelanjutan mengenai aturan dan pentingnya membayar PBB tepat waktu melalui sosialisasi langsung maupun media sosial. Bagi pemerintah daerah, pengembangan layanan berbasis teknologi informasi seperti sistem e-PBB akan sangat membantu meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan pembayaran pajak. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, atau peran teknologi pelayanan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, K. W., Yuesti, A., & Bhagawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(1), 400–410.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: konsep, teori dan isu kencana*. Jakarta.
- Hair, Joseph F., et al. (2019). *Multivariate Data Analysis* (Eighth). Cengage.
- Hapsari, A. F., & Praptoyo, S. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 13(4).
- Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16–31.
- Mutiara Siwi, A., & Wahyono, D. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Natasya Wijaya, I. A. S. (2025). No Title Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bekasi Utara (2024). *Managing, Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 180–189.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin 1. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 37–48.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., & Bhagawati, D. A. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi account representative, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama badung selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 289–300.

- Taylor, S. E., Peplau, L. A., Sears, D. O., & Wibowo, T. (2009). *Psikologi sosial*. Kencana.
- Tjiptono. F. (2019). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). CV. Andi Offset.
- Viona, R., Nardiman, N., & Edriani, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Payakumbuh. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 3179–3192.
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Online Fakultas Ekonomi UST*, 5(1), 15–24.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. <https://www.pps.unm.ac.id/wp-content/uploads/2025/07/7.-Keputusan-Menteri-Pendayagunaan-Aparatur-Negara-No.-63-Tahun-2003-tentang-Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan-Publik.pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan. <https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/fulltext/1994/12TAHUN~1994UU.HTM>