
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MOTIVASI PEMBAYARAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) BAGI MASYARAKAT DI WILAYAH
KELURAHAN CIBEBER KECAMATAN CIMAH SELATAN
KOTA CIMAH**

Rini Handayani

Fakultas Ekonomi Universitas Nasional Pasim
Jl. Dakota No.8a Sukaraja Bandung

Email: rinihandayani2009@gmail.com

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber pemasukan utama APBN yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Motivasi masyarakat dalam membayar PBB saat ini cenderung menurun akibat banyaknya pemberitaan tentang korupsi pajak oleh oknum-oknum di Kantor Pajak di Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan pembayaran PBB merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan motivasi pembayaran oleh masyarakat, salah satunya di Kantor Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Metode penelitian ini adalah penelitian asosiatif, sedangkan

jenis datanya adalah primer dan sekunder. Responden yang diambil dengan cara aksidental sampling. Hasil pengolahan data memberikan nilai koefisien korelasi sebesar 0,914 yaitu hubungan sangat kuat dan searah. Sedangkan besarnya pengaruh adalah 83,53% dan sisanya sebesar 16,47% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil perhitungan menunjukkan t hitung sebesar 14,767 lebih besar dari t tabel sebesar 1,465 maka H0 ada dalam daerah penolakan dan H1 ada dalam daerah penerimaan. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi pembayaran PBB bagi masyarakat di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Motivasi Pembayaran, Pajak Bumi Dan Bangunan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu iuran wajib bagi wajib pajak. Pajak merupakan sumber pemasukan utama APBN yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Adanya pajak diharapkan akan meningkatkan kesejahteraan hidup semua masyarakat melalui peningkatan dan perbaikan pelayanan dan sarana publik. Ada bermacam-macam jenis pajak, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yaitu pajak yang berhubungan dengan adanya suatu wilayah di permukaan bumi dan segala sesuatu yang bernilai di atasnya.

Kelurahan Cibeber adalah termasuk wilayah Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kelurahan Cibeber memiliki luas 332,56 ha, dengan penduduk saat ini 22.999 jiwa dengan kepadatan 63/ km², 14 RW dan 87 RT dengan mayoritas penduduk berprofesi sebagai buruh pabrik, PNS, TNI dan POLRI.

Motivasi masyarakat dalam membayar PBB saat ini, termasuk di Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi menurun akibat banyaknya pemberitaan tentang korupsi pajak oleh oknum-oknum di Kantor Pajak di Indonesia. Kondisi ini membuat masyarakat di Kelurahan Cibeber saat ini mengalami masa naik turun dalam pencapaian target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pemerintah berupaya meningkatkan motivasi masyarakat dalam membayar pajak dengan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan motivasi masyarakat dalam membayar PBB sebagaimana yang dinyatakan oleh Sardiman (2007:73), motif dapat diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu, karena dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan menjadi rangsangan dan dorongan dalam memotivasi masyarakat membayar PBB tepat waktu.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Bagi Masyarakat Di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi".

Tinjauan Pustaka

Definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2/2004 : “Yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Nasution (2004:47): “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Ada lima dimensi pokok kualitas jasa pelayanan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsivevees*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cedpat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian inforasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dari pelanggan.

Menurut Parasuraman dkk 1998 (Lupiyoadi & Hamdani, 2006:182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kotler (2009) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Menurut Parasuraman dkk (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Stephen P. Robbin dkk; 2015:127: mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan.

Dimensi motivasi dipengaruhi oleh 5 faktor, sebagaimana yang disampaikan oleh Abraham Maslow (dalam Stephen P. Robbin dkk; 2015:128) bahwa : "Kebutuhan manusia terdiri dari lima jenjang kebutuhan yaitu ; (1) psikologis; (2) keamanan; (3) sosial; (4) penghargaan; (5) aktualisasi diri.

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi (psikologis, keamanan, sosial, penghargaan, aktualisasi diri) seperti tertuang dalam tabel berikut ini:

Tabel 1
Variabel dan Indikator Penelitian

| Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Skala Ukur |
|-------------------------------|--|--|------------|
| Kualitas Pelayanan Variabel X | Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Nasution (2004:47) | - <i>Tangible</i> - <i>Reability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Emphaty</i> Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) | Ordinal |
| Motivasi Variabel Y | Motivasi dapat diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Sardiman (2007: 73) | - psikologis; - keamanan; - sosial; - penghargaan; - aktualisasi diri. Stephen P. Robbin (2007:214) | Ordinal |

Hasil Penelitian

1. Teknik Penarikan Sampel

Populasi yang menjadi sasaran penelitian disebut dengan populasi sasaran, yaitu populasi yang nantinya akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah Jumlah Subjek Pajak Buku I PBB Kelurahan Cibeber yang potensial yaitu pada bulan April 2013 berjumlah 5.389 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling*, menurut Sugiyono (2004:77), adalah: “teknik *sampling* yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan tidak memerlukan kemungkinan yang mengikat untuk memilih orang sebagai contoh utama.”

Metode yang digunakan adalah aksidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dimana sampelnya yaitu semua orang sebagai Subjek Pajak yang berada di wilayah Kelurahan Cibeber dalam jangka waktu tertentu.

Untuk ukuran sampel digunakan rumus Slovin (Jalaluddin Rakhmat 2002:82) dengan rumus sebagai berikut ;

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

dimana :

n = merupakan ukuran sampel

N = merupakan ukuran populasi

e = merupakan kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sebesar 15%

Maka :

$$n = \frac{5.389}{1 + (5389)(0,15)^2} = 44,08 = 45$$

Jadi sampel yang diambil sebanyak 45 orang Subjek Pajak.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

(1) Uji Validitas Instrumen

Untuk melihat sampai seberapa besar validitas dari hasil penelitian ini maka dilakukan uji validitas konstruk. Dalam uji ini akan dilihat sampai seberapa kuat keterkaitan antara indikator yang menerangkan variabel yang dibentuknya. Analisis yang digunakan untuk uji validitas ini adalah analisis korelasi product moment antara setiap item dalam sebuah variabel X_1 dengan jumlah skornya dalam variabel tersebut (Y).

Menurut Sugiyono (2004:275) : "Jika tingkat kesalahan yang diambil sebesar 5% maka akan diperoleh r tabel sebesar 0,301 dan jika tingkat kesalahan yang diambil sebesar 1% maka akan diperoleh r tabel sebesar 0,389. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dengan tingkat kesalahan 5% atau 1%, maka item dari pernyataan tidak dikatakan valid."

(2) Uji Reliabilitas Instrumen

Nilai-nilai untuk pengujian reliabilitas berasal dari skor-skor item angket yang valid. Item yang tidak valid tidak dilibatkan dalam pengujian reliabilitas.

Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh >0,60 (Imam Ghazali, 2002:133). Ada pendapat lain yang mengemukakan baik/ buruknya reliabilitas instrumen dapat dikonsultasikan dengan nilai r tabel. Uji reliabilitas alat ukur

digunakan untuk melihat seberapa jauh keandalan alat ukur yang digunakan.

3. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Langkah-langkah yang akan dilakukan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden adalah dilakukan tabulasi jawaban responden dengan skala Likert, lima kategori dengan memberikan pembobotan untuk setiap jawaban dengan skor 5-4-3-2-1 untuk setiap pertanyaan positif dan skor 1-2-3-4-5 untuk pertanyaan negatif kemudian dihitung persentasenya.

1. Untuk menjawab identifikasi masalah yang pertama : Kualitas Pelayanan di Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert.

Data hasil kuesioner ditabulasikan, kemudian dihitung total skornya setiap pertanyaan sehingga diketahui dari setiap pertanyaan dengan menggunakan :

$$\frac{(\text{Skor tertinggi} \times 1 \text{ pertanyaan} \times n) - (\text{Skor terendah} \times 1 \text{ pertanyaan} \times n)}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

$$\frac{(5 \times 1 \times 45) - (1 \times 1 \times 45)}{5} = \frac{(225) - (45)}{5} = 36$$

Kriteria : Untuk setiap pertanyaan

45 – 80,9 = tidak setuju

81 – 116,9 = kurang setuju

117 – 152,9 = cukup

153 – 188,9 = setuju

189 – 225 = sangat setuju

Untuk seluruh pertanyaan

$$\frac{(\text{Skor tertinggi} \times \sum \text{pertanyaan} \times \sum n) - (\text{Skor terendah} \times \sum \text{pertanyaan} \times \sum n)}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

$$\frac{(5 \times 6 \times 45) - (1 \times 6 \times 45)}{5} = \frac{(1350) - (270)}{5} = 216$$

Kriteria : Untuk seluruh pertanyaan

| | | |
|--------------|---|---------------|
| 270 – 485,9 | = | tidak setuju |
| 486 – 701,9 | = | kurang setuju |
| 702 – 917,5 | = | cukup |
| 918 – 1133,9 | = | setuju |
| 1134 – 1350 | = | sangat setuju |

2. Untuk menjawab identifikasi masalah yang kedua : Motivasi dalam membayar PBB bagi masyarakat di wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Data hasil kuesioner ditabulasikan, kemudian dihitung total skornya setiap pertanyaan sehingga diketahui kategori dari setiap pertanyaan dengan menggunakan :

$$\frac{(Skor\ tertinggi\ x\ 1\ pertanyaan\ x\ n) - (Skor\ terendah\ x\ 1\ pertanyaan\ x\ n)}{Jumlah\ Kriteria}$$
$$\frac{(5\ x\ 1\ x\ 45) - (1\ x\ 1\ x\ 45)}{5} = \frac{(225) - (45)}{5} = 36$$

Kriteria : Untuk setiap pertanyaan

| | | |
|-------------|---|---------------|
| 45 – 80,9 | = | tidak setuju |
| 81 – 116,9 | = | kurang setuju |
| 117 – 152,9 | = | cukup |
| 153 – 188,9 | = | setuju |
| 189 – 225 | = | sangat setuju |

Untuk seluruh pertanyaan

$$\frac{(Skor\ tertinggi\ x\ \sum pertanyaan\ x\ \sum n) - (Skor\ terendah\ x\ \sum pertanyaan\ x\ \sum n)}{Jumlah\ Kriteria}$$
$$\frac{(5\ x\ 6\ x\ 45) - (1\ x\ 6\ x\ 45)}{5} = \frac{(1350) - (270)}{5} = 216$$

Kriteria : Untuk seluruh pertanyaan

| | | |
|--------------|---|---------------|
| 270 – 485,9 | = | tidak setuju |
| 486 – 701,9 | = | kurang setuju |
| 702 – 917,5 | = | cukup |
| 918 – 1133,9 | = | setuju |

1134 – 1350 = sangat setuju

3. Untuk menjawab identifikasi masalah yang ketiga menghitung korelasi Kualitas Pelayanan (X) dengan Motivasi (Y), menggunakan analisis koefisien korelasi rank spearman. Koefisien korelasi ranks spearman digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Motivasi, dengan langkah berikut :

- 1) Berilah rangking pada variabel X dan Y dari mulai skor terendah.
- 2) Tentukan nilai untuk setiap subjek dengan mengurangkan rangking X dengan rangking Y.
- 3) Kuadratkan harga itu dengan menentukan harga di² masing-masing subjek.
- 4) Jumlahkan harga-harga di sampai ke -n guna mendapatkan $\sum di^2$

Kemudian hitung korelasi rs dengan rumus :

$$rs = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

dimana :

rs = koefisien korelasi rank spearman

d = perbedaan atau selisih rank

n = banyaknya responden

Jika terdapat rank kembar dalam perankingan untuk variabel X dan Y, bila jumlah rank kembar sedikit dapat diabaikan (maksimal 20%) dan tentukan nilai rata-rata ranking, tetapi bila jumlah rank kembar cukup banyak maka gunakan faktor korelasi rs :

$$rs = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2 \cdot \sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx$$

$$\sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty$$

$$Tx = \frac{t^3 - t}{12}$$

$$Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

dimana :

n = banyaknya responden

Tx = jumlah rank kembar pada variable X

T_y = jumlah rank kembar pada variable Y

t = rank kembar

d = perbedaan atau selisih rank

Nilai koefisien Korelasi (r) dapat bervariasi, yaitu antara -1 _ r _ $+1$

Yang artinya sebagai berikut :

- 1) Bila $r = 0$, atau mendekati 0, maka tidak ada hubungan antara X dan Y
- 2) Bila $r = 1$, (+1) atau mendekati 1 (+1) maka hubungan X dan Y kuat dan searah (positif)
- 3) Bila $r = -1$ atau mendekati negatif 1, maka hubungan X dan Y kuat, tetapi berlawanan arah (negatif).

Tabel 2

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|-----------------------------------|
| 0,00 – 1,99 | Sangat rendah/ Tidak ada hubungan |
| 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 0,400 – 0,599 | Sedang |
| 0,600 – 0,799 | Kuat |
| 0,800 – 1,000 | Sangat kuat |

Sumber : Sugiyono (2004:21)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi maka digunakan perhitungan koefisien determinasi menurut Sudjana (1997:246) dengan rumus:

$KD = r^2 \times 100 \%$, dimana :

KD = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi *rank spearman*

4. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji tingkat signifikansi koefisien korelasi r , digunakan rumus :

$$t_{hit} = r \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

dimana :

t = statistik uji korelasi dengan $\alpha = 0,05 = 5\%$

r = koefisien antar variabel berupa Kualitas Pelayanan (X) dengan Motivasi (Y)

Untuk menentukan apakah Hipotesis nol ditolak atau diterima, penulis akan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

- $H_0 : \rho \leq 0$ Terdapat hubungan negatif antara Kualitas Pelayanan dengan Motivasi.
- $H_1 : \rho > 0$ Terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Motivasi.

Kriteria pengujian :

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Hasil Pengujian

Untuk melihat apakah instrument yang digunakan reliabel dan memiliki validitas yang baik, maka terlebih dahulu dilakukan uji reliabilitas dan validitas instrument. (Penghitungan pengujian menggunakan Excel 2007).

Uji reliabilitas instrument untuk Indikator Kualitas Pelayanan dengan menggunakan *Alpha crownbach*, diperoleh nilai 0,872. Dengan demikian instrumen penelitian ini bersifat *reliable*, yang disajikan dalam tabel 3 berikut :

Tabel 3

Uji Validitas Untuk Setiap Indikator Kualitas Pelayanan

| Indikator | Butir Pernyataan | Koefisien Korelasi | Keterangan |
|---------------------------------------|------------------|--------------------|------------|
| Berwujud (<i>tangible</i>) | 1 | 0.78 | Valid |
| Kehandalan (<i>reliability</i>) | 2 | 0.77 | Valid |
| Ketanggapan (<i>responsivevees</i>) | 3 | 0.68 | Valid |
| Jaminan (<i>assurance</i>) | 4 | 0.77 | Valid |
| Empati (<i>Empathy</i>) | 5 | 0.79 | Valid |
| Informasi yang dibutuhkan | 6 | 0.70 | Valid |

Sumber Data : Hasil penelitian (kuesioner 2013)

Menurut Sugiyono (2004:102): "Apabila koefisien korelasi yang diperoleh dari rumus diatas adalah positif dan lebih besar atau sama dengan 0,3 maka dapat dikatakan variabel

yang diteliti merupakan konstruk yang kuat dengan perkataan lain bahwa instrumen yang digunakan memiliki validitas konstruksi yang baik.”

Uji reliabilitas instrument untuk Indikator Motivasi dengan menggunakan *Alpha crownbach*, diperoleh nilai 1,053. Maka dengan demikian instrumen penelitian ini bersifat reliabel, yang disajikan dalam tabel 4 berikut :

Tabel 4
Uji Validitas Untuk Setiap Indikator Motivasi

| Indikator | Butir Pertanyaan | Koefisien Korelasi | Keterangan |
|--|------------------|--------------------|------------|
| Psikologi | 1 | 0.71 | Valid |
| Keamanan | 2 | 0.78 | Valid |
| Sosial | 3 | 0.78 | Valid |
| Penghargaan | 4 | 0.65 | Valid |
| Aktualisasi Diri | 5 | 0.66 | Valid |
| Pengaruh lain terhadap Motivasi Pembayaran | 6 | 0.69 | Valid |

Sumber Data: Hasil penelitian

Menurut Sugiyono (2004:102) : ”Apabila koefisien korelasi yang diperoleh dari rumus diatas adalah positif dan lebih besar atau sama dengan 0,3 maka dapat dikatakan variabel yang diteliti merupakan konstruk yang kuat dengan perkataan lain bahwa instrumen yang digunakan memiliki validitas konstruksi yang baik.”

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Pembayaran PBB pada masyarakat di Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi

Dikarenakan jumlah angka kembar kurang dari 20% maka untuk mengetahui kuat atau lemahnya korelasi antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Motivasi (Y), maka digunakan rumus koefisien korelasi rank spearman.

$$rs = 1 - \frac{6 \times 1296}{45(45^2 - 1)}$$

$$rs = 1 - \frac{7776}{91080}$$

$r_s = 1-0,08537$

$r_s = 0,914$

Hasil pengolahan memberikan nilai koefisien korelasi sebesar 0,914. Berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono (2004:21) skor 0,914 berada pada rentang 0,800 – 1,000 yaitu hubungan sangat kuat dan searah. Jika dihubungkan dengan hasil penelitian antara kualitas pelayanan dengan motivasi pembayaran PBB di wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, maka jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka motivasi pembayaran PBB akan meningkat.

Untuk menghitung besarnya pengaruh kualitas pelayanan dengan motivasi pembayaran, maka digunakan rumus Koefisien Determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

dimana :

$$KD = (0,914)^2 \times 100\%$$

$$KD = 83,53\%$$

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi pembayaran PBB sebesar 83,53% dan sisanya sebesar 16,47% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan dengan motivasi pembayaran menggunakan hipotesis sebagai berikut :

- $H_0 : \rho \leq 0$ Terdapat hubungan negatif antara kualitas pelayanan dengan motivasi pembayaran PBB.
- $H_1 : \rho > 0$ Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan motivasi pembayaran PBB.

Kemudian untuk pengujian hipotesis, maka dilakukan tes signifikan terhadap r dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hit} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

dimana :

t = statistik uji korelasi dengan $\alpha = 0,05 = 5\%$

r = koefisien antar variabel berupa Kualitas Pelayanan (X) dengan Motivasi Pembayaran (Y)

Kriteria pengujian :

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

$$t_{hit} = 0,914 \sqrt{\frac{45 - 2}{1 - 0,914^2}}$$

$$t_{hit} = 0,914 \sqrt{\frac{43}{1 - 0,8353}}$$

$$t_{hit} = 0,914 \sqrt{\frac{43}{0,1647}}$$

$$t_{hit} = 0,914 \sqrt{261.080}$$

$$t_{hit} = 0,914 (16,157)$$

$$t_{hit} = 14,767$$

untuk menghitung t tabel digunakan rumus pada Microsoft excel yaitu :

$$t \text{ tabel} = \text{TINV}(e,n-1)$$

dimana :

n = merupakan ukuran sampel

e = merupakan kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sebesar 15%

$$t \text{ tabel} = \text{TINV}(0.15,44)$$

$$t \text{ tabel} = 1,465$$

Hasil perhitungan menunjukkan t hitung sebesar 14,767 lebih besar dari t tabel sebesar 1,465 maka H_0 ada dalam daerah penolakan dan H_1 ada dalam daerah penerimaan. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi pembayaran PBB di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan.

KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan PBB di Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, terdapat pada tabel 4.10 mengenai tanggapan 45 responden dengan 6 item pernyataan tentang Kualitas Pelayanan PBB mencapai skor sebesar 883. Skor ini berada pada interval 702 – 917,5 berada pada kategori cukup setuju. Skor harapan sebesar 1350 jika dibandingkan dengan skor kenyataan Kualitas Pelayanan PBB mencapai nilai sebesar $883/1350 \times 100\% = 65,4\%$. Jadi artinya dari 45 responden secara umum mempunyai persepsi cukup setuju dengan Kualitas Pelayanan PBB di Kelurahan Cibeber.
2. Tanggapan responden terhadap Motivasi dalam Pembayaran PBB terdapat pada tabel 4.11 mengenai tanggapan 45 responden dengan 6 item pernyataan tentang Motivasi dalam Pembayaran PBB mencapai skor sebesar 966. Skor ini berada pada interval 918 – 1133,9 berada pada kategori setuju. Skor harapan sebesar 1350 jika dibandingkan dengan skor kenyataan Motivasi dalam Pembayaran PBB mencapai nilai sebesar $966/1350 \times 100\% = 71,5\%$. Jadi artinya dari 45 responden secara umum mempunyai persepsi setuju dengan Motivasi dalam Pembayaran PBB.
3. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi dalam Pembayaran PBB di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi sebesar 83,53% dan sisanya sebesar 16,47% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil perhitungan menunjukkan t hitung sebesar 14,767 lebih besar dari t tabel sebesar 1,465 maka H_0 ada dalam daerah penolakan dan H_1 ada dalam daerah penerimaan. Artinya Kualitas Pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi berpengaruh terhadap Motivasi dalam Pembayaran PBB.

DAFTAR PUSTAKA

- Imam Ghozali, 2002, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas Jilid 1*. Erlangga. Jakarta,
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Nur Nasution, 2004, *Manajemen Terpadu (Total Service Management)*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Profil Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi tahun 2012
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A, 2015, *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2004, *Statistik Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta. Bandung.

Riwayat Hidup

Rini Handayani, S.E., M.I.L., dosen tetap Fakultas Ekonomi Universitas Nasional Pasim