

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PROVINSI BALI

Ida Ayu Ardina Natasya¹
Putu Ery Setiawan²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: ardinanatasya@rocketmail.com / telp: +6289611238284

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Salah satu sumber penerimaan yang ingin ditingkatkan untuk pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah Provinsi Bali sebagai daerah otonom adalah pajak BBNKB. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas penerimaan pajak BBNKB Provinsi Bali. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik cluster sampling atau area sampling. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak BBNKB yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan publik berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak BBNKB, kompetensi sumber daya manusia aparatur berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak BBNKB dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak BBNKB Provinsi Bali.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur, dan Kepatuhan Wajib Pajak , Efektivitas Penerimaan Pajak

ABSTRACT

One source of revenue is to be improved for financing the delivery of government and regional development of Bali Province as an autonomous region is BBNKB taxes. The purpose of this study was to determine the influence of public services, competence human resources, and taxpayer compliance of the effectiveness of tax revenue BBNKB Bali Province. Method of determining the sample in this study was done by using cluster sampling or sampling area. Respondents in this research were 100 taxpayers BBNKB obtained by using Slovin formula. This study tested using multiple linear regression analysis using SPSS. Based on the results of the analysis can be concluded that the public service variables significant positive effect on the effectiveness of tax revenue BBNKB, the competence of human resources has positive influence on the effectiveness of tax revenue and tax compliance BBNKB positive influence on the effectiveness of tax revenue BBNKB Bali Province.

Keywords: Public Service, Human Resource Competency Apparatus and Taxpayer Compliance, Effectiveness Tax Revenue

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi, pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah akan terlaksana secara optimal apabila urusan pemerintahan terlaksana dengan pemberian sumber-sumber pendapatan yang cukup kepada daerah. Pamudji (1982 : 62) menyatakan bahwa keuangan daerah inilah yang merupakan salah satu dasar kriteria untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengurus rumah tangga sendiri, kemampuan dalam arti sampai seberapa jauh daerah dapat menggali sumber-sumber keuangannya guna membiayai keperluan-keperluan sendiri tanpa semata-mata menggantungkan diri pada bantuan pemerintah pusat.

Menurut Pasal (2) UU No 33 Tahun 2004 pendapatan daerah bersumber dari :

- 1) Pendapatan asli daerah (PAD) yaitu hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah
- 2) Dana perimbangan
- 3) Lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Pendapatan Asli Daerah yang selanjutnya disingkat PAD adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah. PAD telah diterima secara luas sebagai ukuran untuk menentukan kemandirian keuangan daerah. Ariasi (2010) menyatakan bahwa dengan meningkatnya PAD, maka akan mempengaruhi kemandirian keuangan daerah, sedangkan Andrea Suryo Adi dan Firma Sulistyowati (2011) menyatakan Pendapatan asli daerah akan mampu

memberikan kontribusi yang besar bagi daerah itu sendiri dan dapat memperlancar kegiatan pemerintahan dan pembangunan.

Ahmad Yani (2002 : 3), menyatakan bahwa pengalaman selama ini menunjukkan hampir disemua daerah presentase Pendapatan Asli Daerah (PAD) relatif kecil. Umumnya Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD suatu daerah didominasi oleh sumbangan pemerintah pusat dan sumbangan-sumbangan lain, yang diatur dengan peraturan perundang-undangan, hal ini menyebabkan daerah sangat tergantung kepada pemerintah pusat, sehingga kemampuan daerah untuk mengembangkan potensi yang mereka miliki menjadi sangat terbatas. Koswara (2000 : 50) menyatakan, ketergantungan kepada bantuan pusat harus seminimal mungkin, sehingga PAD harus menjadi bagian sumber keuangan terbesar yang didukung oleh kebijakan perimbangan keuangan pusat dan daerah sebagai prasyarat mendasar dalam sistem pemerintahan Negara.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menetapkan 5 (lima jenis) Pajak Provinsi terdiri atas : 1) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2) Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), 4) Pajak Air Permukaan, 5) Pajak Rokok, dengan ketentuan tersebut kemampuan daerah untuk membiayai keseluruhan pengeluarannya melalui PAD akan semakin besar.

Provinsi Bali sebagai daerah otonom memiliki kewenangan untuk memungut kelima jenis Pajak Provinsi tersebut. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bali sebagai unsur pelaksana teknis pemerintah Provinsi Bali diberikan kewenangan untuk

melaksanakan peningkatan penerimaan pajak daerah, salah satu pajak daerah yang relatif dominan memberikan kontribusi terhadap PAD adalah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BBNKB.

Pada tahun 2009-2013 perkembangan realisasi obyek BBNKB , sebagaimana terlihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1.
Perkembangan Obyek BBNKB Provinsi Bali
Tahun 2009-2013 (unit)

Tahun	Jenis Kendaraan				Jumlah
	Sedan, Jeep, St.Wagon	Minibus, Bus	Truck, PickUp	Sepeda Motor	
2009	20.993	361	5.275	192.499	219.128
2010	23.587	359	7.183	202.833	233.962
2011	21.487	388	8.364	195.263	225.502
2012	24.877	449	10.646	211.068	247.040
2013	31.870	583	12.289	215.740	260.482

Sumber : Dinas Pendapatan Provinsi Bali

Berdasarkan tabel 1 diatas objek BBNKB atau wajib pajak BBNKB Provinsi Bali yang telah mendaftar pada tahun 2009-2013 sebanyak 1.186.114 unit kendaraan. Pada tahun 2009-2010 obyek pajak BBNKB yang terdaftar meningkat menjadi 14.834 unit, akan tetapi pada tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 8460 unit. Pada tahun 2011-2012 kembali mengalami peningkatan sebesar 21.538 dan tahun 2013 sebesar 13.442 unit.

Pajak BBNKB merupakan pajak yang relatif potensial penerimaannya terhadap PAD. Kontribusi realisasi BBNKB terhadap total PAD Provinsi Bali sebagaimana terlihat pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2.
Kontribusi BBNKB Terhadap PAD Provinsi Bali
Tahun 2009 – 2013
(dalam jutaan rupiah)

Tahun	BBNKB	PAD	Kontribusi BBNKB terhadap PAD, (%)
2009	374.839	1.163.949	32,20
2010	492.816	1.401.997	35,15
2011	715.604.	1.691.123	42,32
2012	963.162	2.043.004	47,14
2013	1.168.894	2.529.976	46,20

Sumber: Dinas Pendapatan Provinsi Bali tahun 2014

Berdasarkan tabel 2 pajak BBNKB pada tahun 2009-2013 memberikan kontribusi yang cukup besar pada PAD. Pada tahun 2009-2010 mengalami peningkatan sebesar 2,95%, pada tahun 2010-2011 mengalami peningkatan sebesar 7,17%, selanjutnya pada tahun 2011-2012 mengalami peningkatan sebesar 4,82% dan pada tahun 2012-2013 mengalami penurunan sebesar 0,94%.

Penurunan kontribusi BBNKB tersebut disebabkan oleh berbagai faktor antara lain perkembangan tingkat inflasi, pendapatan perkapita penduduk, dan bahkan menurunnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Pajak yang relatif potensial tersebut harus terus digali untuk mengoptimalkan penerimaan PAD. Faktor penting yang dapat membantu meningkatkan efektivitas penerimaan BBNKB yaitu kualitas pelayanan publik yang baik, kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur yang berkompeten dibidang perpajakan sehingga kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak terus meningkat.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk menjamin keberhasilan Dinas Pendapatan Provinsi Bali dalam upaya meningkatkan penerimaan

BBNKB. Radius Prawiro (1988 : 30), menyatakan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat positif, terutama dalam hubungannya dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, semakin baik dan mudahnya pelayanan yang diberikan aparat pajak akan sangat membantu mendorong kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Supadmi (2009), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Pengertian kualitas pelayanan publik terkandung suatu kondisi adanya kompetensi sumber daya manusia, dikaitkan dengan pelayanan aparat pajak. Anita Kristina (2009 : 28) menyatakan tugas pokok dan fungsi dari sumber daya manusia aparatur pajak pada intinya adalah menjadi abdi negara yaitu meningkatkan penerimaan negara dan menjadi pelayan masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, menjadi motivator yaitu memberdayakan masyarakat agar terlibat secara aktif dalam perpajakan, agar tugas pokok dan fungsi serta kewajiban tersebut dapat terlaksana dengan baik, maka harus didukung oleh SDM aparatur pajak yang memiliki pengetahuan, keterampilan di bidang perpajakan.

Sikap dan perilaku yang baik serta professional dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, akan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting dan menentukan dalam upaya pemerintah menghimpun pajak untuk membiayai pembangunan, apabila masyarakat semakin sadar dan patuh akan peraturan perpajakan akan sangat berimbas kepada peningkatan pendapatan pajak (Alim, 200). Peningkatan penerimaan pajak BBNKB

sangat ditentukan dari kinerja organisasi/lembaga, secara umum kinerja dapat diartikan sebagai prestasi yang yang dapat dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu.

Indra Bastian (2001 : 340) mengemukakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkatan pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen-elemen indikator kinerja. Indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk menilai kinerja organisasi pelayanan publik yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan organisasi.

Efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan itu disebut efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (Samsul Bahri, 2011). Efektivitas adalah suatu konsep yang sangat penting dan berguna, karena dapat memberikan gambaran mengenai keberhasilan dalam peningkatan penerimaan BBNKB Provinsi Bali.

Pada saat ini perkembangan obyek BBNKB terus mengalami peningkatan, yang disebabkan oleh semakin banyaknya minat masyarakat untuk membeli kendaraan bekas. Pajak BBNKB merupakan pajak yang sumbangannya relatif potensial terhadap penerimaan PAD, maka pajak yang relatif potensial tersebut harus terus digali, demi meningkatkan sumbangan penerimaan pajak untuk pembiayaan dan pembangunan daerah.

Melalui pelayanan publik, dengan didukung oleh kompetensi sumber daya manusia aparatur pajak dan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak merupakan hal yang penting dalam mengefektifkan penerimaan pajak BBNKB Provinsi Bali. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib Pajak terhadap efektivitas dalam penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor di Povinsi Bali.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan seperti tersebut di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap efektivitas dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor?
- 2) Bagaimanakah pengaruh sumber daya manusia (SDM) aparatur terhadap efektivitas dalam peningkatan penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor?
- 3) Bagaimanakah pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap efektivitas dalam peningkatan penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor?

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap efektivitas dalam penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis.

- 1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan publik, kompensasi sumber daya manusia (SDM) aparatur dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, selain itu hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan wawasan yang lebih luas bagi mahasiswa serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya.

- 2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi aparat Dinas Pendapatan Provinsi Bali mengambil kebijakan dalam peningkatan penerimaan Bea Balik

Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak (Supadmi, 2009). Penelitian yang dilakukan Setijo dan Sumadi (2006), tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada obyek pajak penghasilan di KPP, Yogyakarta, menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Yudi (2011) mengatakan dalam penelitiannya, tentang pengaruh kualitas dan kewajiban moral terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama Samsat, Denpasar menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₁ : Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dalam efektivitas penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Dalam hubungannya dengan pelayanan dibidang perpajakan, maka kompetensi SDM aparat perpajakan sangat strategis dalam upaya meningkatkan penerimaan dari sektor pajak Kristina (2009 : 7). Anggiat dan Hadiati mengatakan bahwa Kemampuan (*competency*) aparatur meliputi pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*) dan sikap atau perilaku (*attitude*). Kristina (2009) dalam penelitiannya tentang Pengembangan SDM Aparatur melalui pendekatan soft HRM sebagai titik tumpu reformasi perpajakan menyatakan SDM Aparatur mempunyai peranan penting dalam mendukung suksesnya reformasi perpajakan. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₂ : Kompetensi SDM Aparatur berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan indikator penentu yang mempengaruhi penerimaan Negara, oleh karena itu setiap kebijakan untuk meningkatkan penerimaan pajak tidak hanya dilakukan dengan menambah jumlah wajib pajak, tetapi juga disertai dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak

Sari (2012 : 23). Kamila (2010) dari hasil penelitiannya yang berjudul pengaruh tingkat kepatuhan, pemeriksaan pajak serta perubahan penghasilan kena pajak terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₃ : Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada UPT (Unit Pelayanan Teknis) Samsat prioritas seluruh Provinsi Bali yang mobilitas penduduknya cukup tinggi dan volume kendaraan yang terus meningkat. Lokasi penelitian ini dipilih karena UPT Samsat merupakan institusi yang berwenang untuk memungut pajak BBNKB. Obyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektivitas penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Provinsi Bali. Khususnya mengenai pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas dalam penerimaan pajak BBNKB Provinsi Bali.

- 1) Jenis data berdasarkan sifatnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
 - a. Data Kualitatif, dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, Peraturan Daerah Provinsi Bali dan Keputusan Gubernur Bali yang mengatur tentang Pajak Daerah.

b. Data kuantitatif, dalam penelitian ini data kuantitatif yang digunakan yaitu jawaban dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner dan hasil analisis perhitungan Pajak Asli Daerah dan Pajak BBNKB.

2) Jenis data berdasarkan sumber :

- a. Data primer, dalam penelitian ini adalah jawaban responden dan kuesioner yang disebar oleh peneliti.
- b. Data sekunder, dalam penelitian ini adalah data-data dari laporan dan catatan resmi Dinas Pendapatan Provinsi Bali.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Variabel Terikat (dependent variabel), dalam penelitian ini adalah Efektivitas Penerimaan Pajak BBNKB.
- 2) Variabel Bebas (independent variabel) dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik, Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Definisi operasional variabel-variabel yang diteliti :

1) Pelayanan Publik (X1)

Pelayanan publik adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi atau Badan (Sianipar, 2000). Variabel kualitas pelayanan publik disajikan menggunakan skala likert, yaitu untuk mengukur tingkat partisipasi responden dengan nilai skor 1 sampai 4. Untuk skor 4 akan di

berikan pada jawaban sangat setuju (SS), sedangkan skor 1 akan diberikan pada jawaban sangat tidak setuju (STS) dan 5 item pertanyaan.

2) Kompetensi SDM Aparatur (X2)

Kompensi Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur pemerintah adalah untuk mendukung penguasaan, pemanfaatan dan Iptek, serta profesional dalam bidang pelayanan publik (Sutopo, 2001). Variabel kompetensi SDM aparatur disajikan menggunakan skala likert, yaitu untuk mengukur tingkat partisipasi responden dengan nilai skor 1 sampai 4. Untuk skor 4 akan di berikan pada jawaban sangat setuju (SS), sedangkan skor 1 akan diberikan pada jawaban sangat tidak setuju (STS) dan 5 item pertanyaan.

3) Kepatuhan wajib pajak (X3)

Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan Fidel (2008 : 12). Kesadaran wajib pajak merupakan indikator penentu yang mempengaruhi penerimaan pajak. Kepatuhan yang diharapkan adalah kepatuhan yang sukarela bukan kepatuhan yang dipaksakan, sedangkan Asri (2009) berpendapat bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Variabel kepatuhan wajib pajak disajikan menggunakan skala likert, yaitu untuk mengukur tingkat partisipasi responden dengan nilai skor 1 sampai 4. Untuk skor 4 akan di berikan pada jawaban sangat setuju (SS), sedangkan skor 1 akan diberikan pada jawaban sangat tidak setuju (STS) dan 6 item pertanyaan.

4) Efektivitas Penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Y)

Efektivitas penerimaan pajak Bea balik nama kendaraan bermotor merupakan suatu tingkat keberhasilan dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran penerimaan pajak seoptimal mungkin. Variabel Efektivitas dalam penerimaan pajak disajikan menggunakan skala likert, yaitu untuk mengukur tingkat partisipasi responden dengan nilai skor 1 sampai 4. Untuk skor 4 akan di berikan pada jawaban sangat setuju (SS), sedangkan skor 1 akan diberikan pada jawaban sangat tidak setuju (STS) dan 4 item pertanyaan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak BBNKB aktif yang terdaftar pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali Tahun 2013 sebanyak 1.186.114 Wajib Pajak BBNKB. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dilokasi penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:122). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah wajib pajak yang sedang membayar pajak BBNKB dilokasi penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 wajib pajak BBNKB. Perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Husein, 2008:78), yaitu :

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- n = Jumlah anggota sampel
- N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{1.186.114}{(1 + 1.186.113 (0,1)^2)}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

- 1) Observasi non partisipan, yaitu tehnik pengumpulan data dengan mencatat, mengutip serta megumpulkan data dari dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen seperti daftar penerimaan pajak BBNKB, PAD dan struktur organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Bali.
- 2) Wawancara, yaitu metode tanya jawab atau pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide dalam suatu topic tertentu yang digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2013:410).
- 3) Kuesioner, yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013:199). Kuesioner langsung diantarkan ke lokasi penelitian dan diberikan kepada responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS), untuk

memecahkan permasalahan yang ada. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor, maka dipergunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana :

- \hat{Y} : efektivitas penerimaan Pajak BBNKB
- α : nilai konstanta
- X_1 : pelayanan publik
- X_2 : kompetensi sdm aparatur
- X_3 : kepatuhan wajib pajak
- β_1 : koefisien regresi dari pelayanan publik
- β_2 : koefisien regresi dari kompetensi sdm aparatur
- β_3 : koefisien regresi dari kepatuhan wajib pajak
- e : eror

Ketetapan fungsi regresi sampel data menafsir nilai actual yang diukur dari *Goodness of fit*-nya. Secara statistic dapat diukur dari uji kelayakan model (Uji F), dan uji hipotesis (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian digambarkan secara umum dengan menyajikan karakteristik yang dilihat dari variabel demografi yaitu, jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir.

Tabel 3.
Rekapitulasi Karakteristik Responden

No	Keterangan	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis kelamin	Perempuan	28	28%
		Laki – laki	72	72%
	Jumlah		100	100%
2	Usia	25thn-30 thn	14	14%
		31 thn-35 thn	42	42%
		36 thn-40thn	24	24%
		≥ 40 thn	20	20%
	Jumlah		100	100%
3	Pendidikan terakhir	SMA/Sederajat	25	25%
		Diploma	20	20%
		S1	43	43%
		S2	12	12%
		S3	-	-
	Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah, 2015

Tabel 3 menunjukkan jenis kelamin mayoritas responden adalah laki-laki dengan persentase jumlah sebesar 72 persen dan perempuan berjumlah 28 persen. Berdasarkan kategori usia mayoritas responden berusia 31 tahun hingga 35 tahun dengan persentase sebesar 42 persen, sebesar 24 persen responden dengan kisaran usia 36 tahun hingga 40 tahun merupakan responden terbanyak kedua, dan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang mendominasi adalah responden dengan tingkat pendidikan S1 sebesar 43 persen, diikuti dengan latar belakang pendidikan diploma sebesar 20 persen, SMA sebesar 25 persen, dan S2 sebesar 12 persen.

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total dan bila korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif ($r > 0,3$), hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator yang terdapat pada penelitian ini terbukti *valid*, seperti yang terdapat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	X1	X1.1	0,758	Valid
		X1.2	0,776	Valid
		X1.3	0,893	Valid
		X1.4	0,933	Valid
		X1.5	0,749	Valid
2	X2	X2.1	0,721	Valid
		X2.2	0,746	Valid
		X2.3	0,681	Valid
		X2.4	0,683	Valid
		X2.5	0,600	Valid
3	X3	X3.1	0,775	Valid
		X3.2	0,756	Valid
		X3.3	0,460	Valid
		X3.4	0,868	Valid
		X3.5	0,942	Valid
4	Y	Y1	0,881	Valid
		Y2	0,964	Valid
		Y3	0,945	Valid
		Y4	0,913	Valid

Sumber : Data diolah, 2015

Hasil uji validitas pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel diatas memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut valid dan dapat dilanjutkan ke analisa berikutnya.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu variabel pada penelitian. Instrumen dikatakan reliabel untuk mengukur variabel bila memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,873	Reliabel
X2	0,704	Reliabel
X3	0,819	Reliabel
Y	0,944	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2015

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 5 menunjukkan masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* pada tiap instrumen tersebut lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alpha* > 0,6). Hal tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Sebelum analisis regresi linier berganda dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Suatu model regresi linear berganda secara teoritis akan menghasilkan nilai parameter penduga yang tepat bila memenuhi persyaratan asumsi klasik regresi, yaitu: uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Rangkuman hasil uji asumsi klasik dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Collinearity Statistics		Sig.
	Tolerance	VIF	
X1	0,430	2,328	0,071
X2	0,606	1,651	0,066
X3	0,379	2,641	0,648
Kolmogorov-Smirnov Z		0,984	
Asymp, Sig (2-tailed)		0,228	

Sumber: Data diolah, 2015

Uji normalitas ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi (variabel dependen dan variabel independen atau keduanya) variansi data

memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas nilai residual dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Variansi data dikatakan berdistribusi normal jika taraf signifikansi lebih besar dari 0,05. Dari Tabel 6 diketahui nilai *Asymp Sig* sebesar 0,228 ($0,228 > 0,05$). Hal ini berarti variansi data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat hasil pengujian *tolerance* menunjukkan seluruh variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 (10 persen). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10, oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi tersebut.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil pengujian pada Tabel 6 menunjukkan bahwa signifikansinya lebih dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Statistik deskriptif menyajikan informasi mengenai deskripsi dari variabel-variabel penelitian yaitu jumlah amatan, nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean, dan standar deviasi. Hasil statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviasi
X1	100	8	20	16,77	3,13
X2	100	10	20	15,78	2,86
X3	100	10	20	17,37	2,54
Y	100	8	16	13,98	2,42

Sumber: Lampiran 8, 2015

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali, maka digunakan analisis statistik regresi linear berganda, t-test dan F-test. Analisa tersebut diolah dengan program komputer, yaitu *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Hasil dari analisis tersebut dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8.
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
X1	0,317	0,064	0,410	4,944	0,000
X2	0,210	0,059	0,248	3,548	0,001
X3	0,293	0,084	0,307	3,479	0,001
Konstanta			0,262		
<i>Adjusted R Square</i>			0,708		
F Hitung			80.848		
F sig			0,000		
Regresi linear berganda	$Y = 0,262 + 0,317 (X1) + 0,210 (X2) + 0,293 (X3) + e$				

Sumber : Lampiran 9, 2015

Tabel 8 memperlihatkan bahwa besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,708 ini berarti pengaruh variabel pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas penerimaan

pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali sebesar 70,8 persen dan sisanya 29,2 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 8 memperlihatkan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel bebas (pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak) dan konstanta variabel terikat (terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali), maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,262 + 0,317 (X_1) + 0,210 (X_2) + 0,293 (X_3) + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka pengaruh variabel pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstantanya diketahui sebesar 0,262 mengandung arti jika variabel pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur dan kepatuhan wajib pajak bernilai 0 (nol), maka efektivitas pemungutan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali cukup baik yaitu bernilai 0,293.
2. $\beta_1 = 0,317$; berarti apabila variabel pelayanan publik meningkat 1 satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali sebesar 0,317, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
3. $\beta_2 = 0,210$; berarti apabila variabel kompetensi sumber daya manusia aparatur meningkat 1 satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada efektivitas

penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali sebesar 0,210, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

4. $\beta_3 = 0,293$; berarti apabila variabel kepatuhan wajib pajak meningkat 1 satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali sebesar 0,293, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Pengujian hipotesis tersebut sebelumnya maka perlu dilihat terlebih dahulu kelayakan model (*model fit*) yang dilakukan dengan uji F untuk mengetahui secara serempak pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 9.
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	418.369	3	139.456	80,848	0,000
Residual	165.591	96	1.725		
Total	583.960	99			

Sumber: Data diolah, 2015

Tabel 9 nampak nilai signifikan dari uji F yaitu sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa variabel bebas yaitu variabel pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali pada tingkat signifikansi 5 persen. Dengan demikian, maka model dianggap layak uji dan pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan.

Uji Hipotesis (Uji t) untuk melihat pengaruh variabel pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia aparatur, dan kepatuhan wajib pajak terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali , maka dilakukan uji hipotesis yaitu uji-t. Pada Tabel 10 dapat dilihat hasil uji-t dengan program *SPSS*.

Tabel 10.
Hasil Uji-t

No.	Variabel	t_{hitung}	Sig.	t_{tabel}
1	X1	4,994	0,000	1,985
2	X2	3,548	0,001	1,985
3	X3	3,479	0,001	1,985

Sumber: Data diolah, 2015

Hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 10 terdapat bahwa nilai $\beta_1 = 0,317$ dengan tingkat signifikansi t uji sebesar 0,000 yang berarti dibawah nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali. Hipotesis alternatif pertama (H_1), yang menyatakan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali diterima.

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak. Mutu pelayanan publik yang tinggi, optimal serta berstruktur baik akan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, kemudahan dalam membayar pajak tersebut tentu akan meningkatkan rasa tanggung jawab wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak

sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak, dengan demikian keefektifan penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali akan terus meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Setijo dan Sumadi (2006), tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada obyek pajak penghasilan di KPP, Yogyakarta, menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Yudi (2011) mengatakan dalam penelitiannya, tentang pengaruh kualitas dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama Samsat, Denpasar menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil perhitungan yang ditunjukkan pada T 4.8 terdapat bahwa nilai $\beta_2 = 0,210$ dengan tingkat signifikansi t uji sebesar 0,001 yang berarti dibawah nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia aparatur berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali. Hipotesis alternatif kedua (H_2), yang menyatakan kompetensi sumber daya manusia aparatur berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali diterima.

Aparatur pajak yang kompeten akan membantu memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Kompetensi aparatur terutama dibidang perpajakan harus terus ditingkatkan, baik dari pendidikan, pengetahuan maupun perilaku yang jujur. Aparatur yang senantiasa melayani wajib pajak dengan baik, tanggap, dan ramah akan membuat wajib pajak tidak malas dalam membayar pajak.

Hal tersebut akan membantu semakin efektifnya penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Kristina (2009) dalam penelitiannya tentang Pengembangan SDM Aparatur melalui pendekatan soft HRM sebagai titik tumpu reformasi perpajakan menyatakan SDM aparatur mempunyai peranan penting dalam mendukung suksesnya reformasi perpajakan. Dalam hubungannya dengan pelayanan dibidang perpajakan, maka kompetensi SDM aparat perpajakan sangat strategis dalam upaya meningkatkan penerimaan dari sector pajak, Kristina (2009:).

Hasil perhitungan yang ditunjukkan pada T 4.8 terdapat bahwa nilai $\beta_3 = 0,293$ dengan tingkat signifikansi t uji sebesar 0,001 yang berarti dibawah nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali. Hipotesis alternatif ketiga (H_3), yang menyatakan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali diterima.

Kepatuhan wajib pajak merupakan peranan yang sangat penting bagi keefektivan penerimaan pajak. Wajib pajak yang membayar pajak dengan suka rela dapat membantu kelancaran pemungutan pajak sehingga pembiayaan daerah akan semakin terpenuhi. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Kamila (2010) yang berjudul pengaruh tingkat kepatuhan, pemeriksaan pajak serta perubahan penghasilan kena pajak terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan

bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan publik berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali.
- 2) Kompetensi sumber daya manusia aparatur berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali.
- 3) Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor Provinsi Bali.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat mengajukan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

- 1) UPT Samsat diharapkan dapat terus meningkatkan sistem pelayanan kepada wajib pajak. Sistem pelayanan dan pembayaran yang sulit membuat wajib pajak malas membayar pajak. Masyarakat yang puas akan pelayanan yang bermutu akan meningkatkan kesadaran wajib pajak akan tanggung jawabnya dalam membayar pajak.
- 2) Peningkatan kompetensi sumber daya manusia aparatur samsat disamping dilaksanakan melalui pendidikan, pelatihan kepemimpinan dan fungsional,

hendaknya dilaksanakan pula pendidikan dan pelatihan teknis khusus di bidang perpajakan.

- 3) Petugas pajak diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah berkomunikasi, jujur dan disiplin dalam melayani wajib pajak. Petugas perlu mendorong wajib Pajak untuk membayar pajak atas dasar motivasi, agar wajib pajak menyadari pentingnya patuh akan kewajibannya dalam membayar pajak.

REFERENSI

- Adi, Andreas Suryo dan Sulistyowati, Firma. 2013. Analisis Potensi Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Sleman Tahun 2006-2010. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* Volume 8 No.2, 2013.
- Alim, Setiadi. 2005. Perencanaan Pajak Penghasilan yayasan yang bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 4 (2).
- Anggiat M. Sinaga, Drs. MSi, dan Sri Hadiati W.K, SH, MBA. 2001. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Ariasi, Ni Nyoman. 2011. Pengaruh Jumlah Penduduk dan PDRB per Kapita Terhadap Penerimaan PKB dan BBNKB serta Kemandirian Keuangan Daerah Provinsi Bali Tahun 1991-2010.
- Arista, Yudi Made. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Denpasar. *Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Bhari, Samsul. 2011. Efisiensi Dan Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah Kota Surakarta Th. 2004 – 2009. *Skripsi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, Surakarta*.
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Reserch Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2), pp:34-40.

- Feltensein, Andrew and Shigeru Iwata. 2006. *Decentralitation and Macroeconomic Performance in Chna Regional Autonomy Has It's Costs Jurnal of Development Economic*, Vol.76 : 2.
- Fidel. 2008. *Pajak Penghasilan, Cet.Pertama*. Jakarta: Carofin Publishing).
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi keempat. Semarang: BP UNDIP.
- Ghozali, I dan A. Chariri. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang: BP UNDIP.
- Halim, Abdul, 2001, *Bunga Rampai Manajemen Keuangan Daerah*, UPP-AMP Yogyakarta : YKPN
- Indra Bastian, 2001, *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*, Edisi Pertama, Yogyakarta : BPF
- James, Simon, Clinton, Alley. 2004. *Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. Journal Of Finance And Manajement In Public Service*, 2 (2), pp : 24-42
- Kamila, Ichwanul. 2010. Pengaruh tingkat kepatuhan, pemeriksaan pajak serta perubahan penghasilan kena pajak terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta. *Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, Surakarta*.
- Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Bali Nomor 973/5651/Dispenda *Tentang Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Air Permukaan Provinsi Bali*. Denpasar.
- Koswara, E. 2000. *Menyongsong Pelaksanaan Otonomi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999: Suatu Telaahan Menyangkut Kebijakan, Pelaksanaan dan Kompleksitasnya*. Jakarta: Analisis CSIS.
- Kristina, Anita SE.,Msi. 2009. Pengembangan SDM Aparatur Melalui Pendekatan Soft HRM Sebagai Titik Tumpu Reformasi Perpajakan. *Tesis pada Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo*.
- Pamudji, S. 1982. *Pembinaan Perkotaan di Indonesia, Tinjauan dari Aspek Administrasi Pemerintahan, Ihtiar Bau*, Jakarta.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2008 *Tentang Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi Bali*. Denpasar.

- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 *Tentang Pajak Daerah*. Denpasar.
- Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2011 *Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah*. Denpasar.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 68 Tahun 2014 *Tentang Rincian Tugas Pokok Dinas Pendapatan Provinsi Bali*. Denpasar.
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 *Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.
- Peremberdayaan Aparatur Negara, Kantor Menteri Negara. 1990. *Pemantapan Pendayagunaan Aparatur Negara Dalam Menyongsong Era Tinggal Landas*.
- Prawiro, Radius. 1988. *Kebijaksanaan Dan Strategi Pajak*, Seminar PWI – Pusat Tentang Memasyarakatkan Kebijakan Dan Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak di Padang 1988.
- Provinsi Bali, Dinas Pendapatan. 2013. *Laporan Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi Bali Bulan Desember Tahun 2013*. Denpasar.
- Provinsi Bali, Dinas Pendapatan. 2014. *Rencana Strategik (Renstra) Dinas Pendapatan Provinsi Bali 2013-2018*. Denpasar.
- Republik Indonesia, Departemen Dalam Negeri. 2002. *Administrasi Pendapatan Daerah*.
- Republik Indonesia, Departemen Dalam Negeri. 2002. *Pedoman Pelaksanaan APBN dan APBD*.
- Republik Indonesia, Departemen Dalam Negeri. 2002. *Pengetahuan Perpajakan*.
- Sari, Vebrina. 2012. *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Pasca Kebijakan Fasilitas Pengurangan Tarif PPH di KKP Pratama Jakarta Kebayoran Lama*. *Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia, Depok*.
- Sianipar, Drs. J.P.G, MM,MBA. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2): h:214-219.

Sutopo.2003. *Pelayanan Prima, Bahan Diklat Administrasi Umum*, LAN.Undang-undang Nomor 25 Tahun 2008 *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

Undang-undang Nomor 32. 2004. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*. Jogjakarta: Laksana.

Yani, Ahmad SH, MM, AK. 2002. *Hubungan Keuangan Antara Pusat dan Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.