



PENGARUH PENGENDALIAN, KOMPENSASI DAN KETAATAN WAJIB PAJAK PBB TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT LUBUKLINGGAU DIMODERASI OLEH KEPRIBADIAN

Sardiyo¹, Ade Famalika², Sheila Nur Hawa³

¹²³Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau
e-mail:¹sardiyo@univbinainsan.ac.id, ²adefamalika@univbinainsan.ac.id,
³sheilanurhawa@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengendalian, Kompensasi dan Ketaatan Wajib Pajak PBB terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Lubuklinggau dimoderasi oleh Kepribadian, hal ini dikarenakan berdasarkan data di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau terdapat masyarakat yang terdata wajib pajak PBB yang belum melaksanakan kewajiban pajak yang diduga karena tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau. Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Lubuklinggau yang terdata wajib pajak di Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2020. Diperoleh nilai signifikansi variabel Pengendalian kurang dari 0,05 yang artinya terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sedangkan variabel Kompensasi dan Ketaatan Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak dapat pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sedangkan variabel Kepribadian tidak signifikan memoderasi pengaruh Pengendalian, Kompensasi dan Ketaatan Wajib Pajak PBB terhadap Kepuasan Masyarakat, namun signifikan ketika diperhitungkan sebagai variabel independen artinya pada penelitian ini variabel Kepribadian tidak memberi efek moderasi tetapi berpotensi sebagai variabel independen.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat; Pengendalian, Kompensasi; Ketaatan Wajib Pajak PBB; Kepribadian

Abstract

This study aims at knowing the Effect of PBB taxpayer control, compensation and compliance on Society Satisfaction in Lubuklinggau City moderated by Personality, this is because based on data from the Lubuklinggau City Tax and Retribution Management Agency,, there are registered taxpayers who have not carried out the expected taxes due to the level of society satisfaction with services at the Lubuklinggau City Tax and Retribution Management Agency. The research method used quantitative methods, with the sample in this study being the people of Lubuklinggau who are registered as taxpayers at the Lubuklinggau City Tax and Retribution Management Agency in 2020. The control variable significance value is obtained from 0.05, which means that there is influence on the society satisfaction, while the compensation and PBB taxpayer control variable has a significance value greater than 0.05, which means there is no influence on the society satisfaction, while the personality variable does not significantly moderate the effect of control, compensation and taxpayer compliance on society satisfaction, but is significant when considered as an independent variable.

Keywords : Society Satisfaction, Compliance, Compensation, PBB Taxpayer Control, Personality



I. PENDAHULUAN

Kota Lubuklinggau merupakan salah satu kota setingkat kabupaten yang letaknya paling barat dari wilayah Propinsi Sumatera Selatan, pengalihan pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) ini diharapkan, Pemerintah Daerah Kota Lubuklinggau dapat mengelola penerimaan PAD Kota Lubuklinggau dengan baik guna tercapainya peningkatan pembangunan daerah dari sektor pajak. Berdasarkan data dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau selama 5 (lima) tahun (2015-2019) jumlah sisa pokok ketetapan pajak PBB (Pajak Bumi dan Bangunan – Perkotaan dan Perdesaan) Kota Lubuklinggau dari total 8 kecamatan yaitu Kecamatan Lubuklinggau Timur I, Lubuklinggau Barat I, Lubuklinggau Utara II, Lubuklinggau Selatan II, Lubuklinggau Timur II, Lubuklinggau Utara I, Lubuklinggau Barat II, dan Lubuklinggau Selatan I, diketahui jumlah sisa ketetapan tertinggi di Kecamatan Lubuklinggau Utara II, dan terendah di Kecamatan Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau. Pembayaran Pajak PBB (Pajak Bumi dan Bangunan – Perkotaan dan Perdesaan) Kota Lubuklinggau berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat. Pengamatan awal diketahui bahwa rendahnya kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak PBB Kota Lubuklinggau dan kurangnya sosialisasi tentang penggunaan Pajak PBB sehingga masyarakat tidak mengetahui sasaran Pajak PBB.

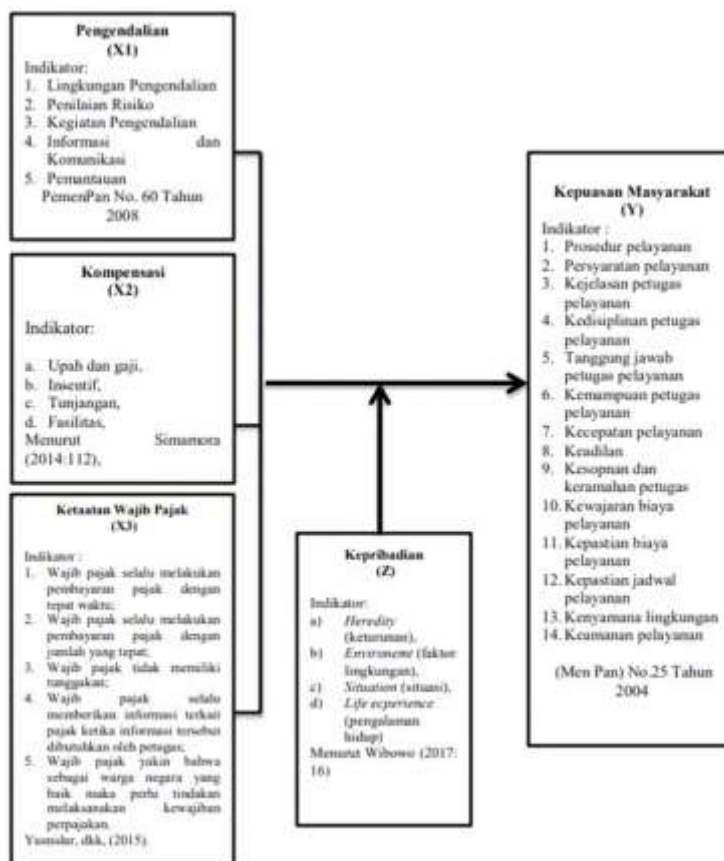
Penelitian terdahulu yang relevan yaitu penelitian dari Dr. Yoosita Aulia, SE., MM., Ak., CA tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Dan Jumlah Pengusaha Kena Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Kpp Mulyorejo Surabaya)”. Adapun hasil

penelitian menunjukkan bahwa restitusi PPN berpengaruh terhadap penerimaan PPN. Jumlah PKP berpengaruh terhadap penerimaan PPN. Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh restitusi PPN terhadap penerimaan PPN. Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh jumlah PKP terhadap penerimaan PPN (Bisnis & Manajemen, n.d.). Kedua, penelitian Marce Sherly, Kase Herkulanus, dkk tahun 2017 dengan judul “Conscientiousness Dan Agreeableness Sebagai Pemoderasi Pengaruh Love Of Money Pada Tax Evasion Tendency Mahasiswa Magister Akuntansi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa conscientiousness tidak memoderasi pengaruh love of money pada tax evasion tendency dan agreeableness memoderasi pengaruh love of money pada tax evasion tendency (Motivasi et al., n.d.). Selanjutnya, Putut Tri Aryobimo dan Nur Cahyonowati tahun 2012 dengan judul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kualitas pelayanan pajak, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya keduanya memoderasi variabel yang memoderasi pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak (Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, 2012). Terakhir, penelitian Widomoko dan Nofryanti tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat)” dengan

hasil penelitian menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan pengawasan oleh Account Representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh Account Representative (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak (WIdomoko & Nofryanti, 2017).

Pada dasarnya jika suatu organisasi yang berorientasi bisnis memiliki citra buruk, maka akan ditinggalkan pelanggan dan berpindah kepada pemasar lain. Sedangkan apabila organisasi merupakan pelayan masyarakat di bidang perpajakan maka penurunan citra organisasi tercermin dalam bentuk: pernyataan kurang/tidak puas, banyaknya keluhan, penurunan kepatuhan

dalam pembayaran dan pelaporan pajak (Purnomo, 2013). Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan Wajib Pajak. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari masyarakat Wajib Pajak dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan Wajib Pajak tersebut (Simamora, 2009). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian, kompensasi dan ketaatan wajib pajak PBB terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau yang dimoderasi oleh kepribadian. Adapun kerangka pemikiran adalah seperti pada Gambar 1.



Gambar 1

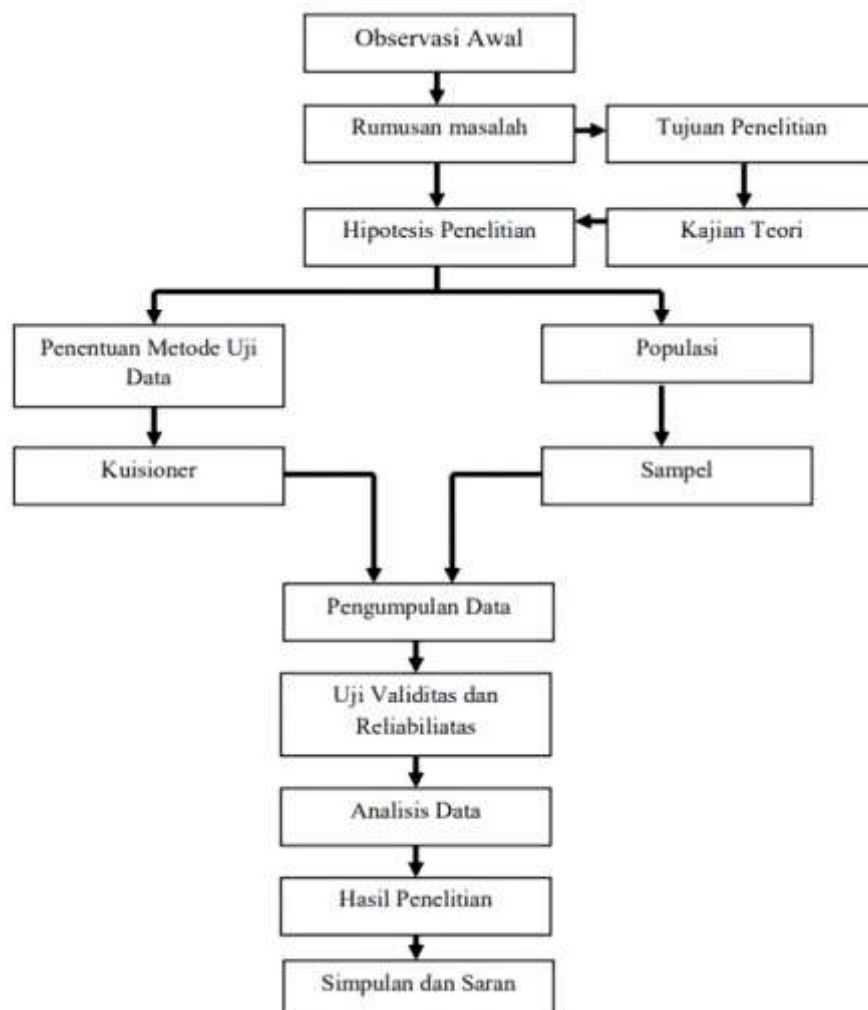
Pengaruh Pengendalian, Kompensasi dan Ketaatan Wajib Pajak PBB terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau dimoderasi oleh Kepribadian

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, dengan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang terdata wajib pajak namun dalam pelaksanaannya tidak taat pajak atau tidak tepat waktunya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa data pegawai, struktur organisasi sedangkan data primer adalah kuisisioner penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner penelitian dengan uji coba instrumen

penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolonieritas, sedangkan uji statistik menggunakan Moderate Regression Analysis (MRA).

Adapun desain penelitian ini disajikan pada Gambar 2 sedangkan variabel penelitian beserta definisi dan indikator pada penelitian ini disajikan pada Tabel 1.



Gambar 2. Desain Penelitian



Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
1	Pengendalian (X1)	struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.	1. Lingkungan Pengendalian 2. Penilaian Risiko 3. Kegiatan Pengendalian 4. Informasi dan Komunikasi Pemantauan PermenPan No. 60 Tahun 2008.	Likert
2	Kompensasi (X2)	Menurut Wibowo (2014: 289) kompensasi merupakan kontrak prestasi terhadap penggunaan tenaga atau jasa yang telah diberikan oleh tenaga kerja. Kompensasi merupakan jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerja, mendefenisikan kompensasi sebagai apa yang diterima pekerja sebagai tukaran atas kontribusinya kepala organisasi.	1. Upah dan gaji, 2. Insentif, 3. Tunjangan, 4. Fasilitas, (Simamora, 2004)	Likert
3	Ketaatan Wajib Pajak (X3)	Kkepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Ilhamsyah et al., 2020).	1. Wajib pajak selalu melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu; 2. Wajib pajak selalu melakukan pembayaran pajak dengan jumlah yang tepat; 3. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan; 4. Wajib pajak selalu memberikan informasi terkait pajak ketika informasi tersebut dibutuhkan oleh petugas; 5. Wajib pajak yakin bahwa sebagai warga negara yang baik maka perlu tindakan melaksanakan kewajiban perpajakan. (Yusnindar, dkk, 2015)	Likert
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah	1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas	



		harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan	pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan 9. Kesopnan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya pelayanan 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan 14. Keamanan pelayanan (Men Pan) No.25 Tahun 2004	
5	Kepribadian (Z)	Menurut McShane dan Von Glinow (dalam Wibowo, 2014: 15) kepribadian adalah pola yang relative bertahan lama tentang pemikiran, emosi dan perilaku yang menunjukkan karakteristik orang, sejalan dengan proses psikologis di belakang karakteristik tersebut.	1. <i>Heredity</i> (keturunan), 2. <i>Environemt</i> (faktor lingkungan), 3. <i>Situation</i> (situasi), 4. <i>Life ecperience</i> (pengalaman hidup) (Wibowo, 2014).	Likert

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yaitu masyarakat yang terdata wajib pajak namun tidak taat pajak atau tidak tepat waktu dalam pelaksanaanya yang disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Sisa Pokok Ketetapan Wajib Pajak PBB Kota Lubuklinggau

Wilayah	Jumlah Masyarakat
Lubuklinggau Barat I	18.016
Lubuklinggau Barat II	5.332
Lubuklinggau Utara I	12.089
Lubuklinggau Utara II	21.035
Lubuklinggau Timur I	19.889
Lubuklinggau Timur II	10.455
Lubuklinggau Selatan I	8.422
Lubuklinggau Selatan II	17.020
Jumlah	112.258

Sumber: BPRD Kota Lubuklinggau, 2020

Adapun penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan e nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel) yaitu menggunakan 10%.

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

$$n = \frac{112.258}{1 + 112.258 \times 0.1^2}$$

$$= \frac{112.258}{1.112,58}$$

$$= \frac{112.258}{1.113,58} = 100,80$$

maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 101 jumlah wajib Pajak PBB Kota Lubuklinggau.

2.2. Teknik Analisis Data

Moderated Regression Analysis merupakan analisis khusus regresi linear berganda dimana persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independent). Adapun

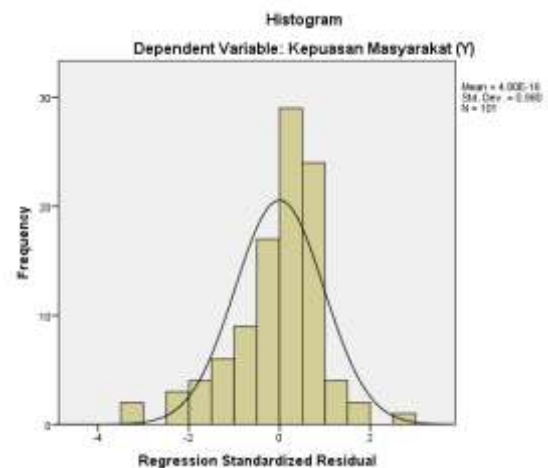
penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 3 variabel independent, 1 variabel dependent, dan 1 variabel moderating, sehingga penelitian ini menggunakan teknik analisis *Moderated Regression Analysis* dalam menganalisa untuk menentukan hasil penelitian (Ghozali, 2016).

			Sum of Squares	F	Sig.
Pengendalian Linear (X1)	Term	Weighted	435.991	42.354	.000
		Deviation	162.099	1.050	.415
	Within Groups		864.702		
	Total		1.462.792		
Kompensasi Linear (X2)	Term	Weighted	184.997	14.069	.000
		Deviation	118.669	.602	.866
	Within Groups		1.104.532		
	Total		1.408.198		
Ketaatan Wajib Pajak (X3)	Term	Weighted	261.640	15.951	.000
		Deviation	230.356	.936	.528
	Within Groups		1.377.865		
	Total		1.869.861		
Kepribadian (Z)	Term	Weighted	549.284	62.363	.000
		Deviation	130.319	.986	.477
	Within Groups		739.862		
	Total		1.419.465		

Pengujian linieritas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam garis-garis lurus. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel

mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05 dan pada table pengujian menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel kurang dari 0,05 yang artinya setiap variabel X linier terhadap Y (Siregar, 2014).

2. Uji Normalitas



Gambar 3. Histogram Uji Normalitas

Dengan melihat tampilan grafik histogram dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola yang tidak menceng (*skewness*) dalam keadaan normal.

3. Uji Multikolinieritas

Untuk menemukan ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang

tinggi. Nilai cut off yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Adapun hasil penelitian yaitu pada Tabel 4.

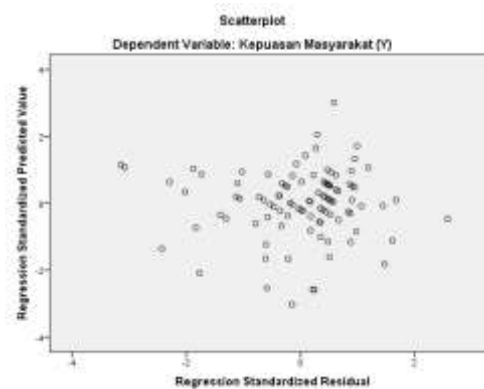
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Pengendalian (X1)	.549	1.821
Kompensasi (X2)	.780	1.282
Ketaatan Wajib Pajak (X3)	.731	1.368
Kepribadian (Z)	.663	1.508

Berdasarkan Tabel 4 output coefficients pada bagian collinearity statistics diketahui nilai tolerance untuk setiap variabel lebih dari 0,10 sementara nilai $VIF < 10,00$ maka pada keputusan dalam uji multikolonieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

4. Uji Heterokedastisitas

Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model adalah dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan grafik normal plot pada Gambar 4 terlihat menyebar merata yang mana dalam keadaan tidak membentuk pola, maka dapat disimpulkan bahwa tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.



Gambar 4. Plot Uji Heterokedastisitas

3.2. Hasil *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Analisis regresi moderasi digunakan untuk mengetahui pengaruh Pengendalian, Kompensasi dan Ketaatan Wajib Pajak PBB terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Lubuklinggau pada pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau dimoderasi oleh Kepribadian. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 5. Analisis Regresi tanpa Dimoderasi

Model	B	Std. Error	t	Sig
(Constant)	14.356	5.494	2.613	.010
Pengendalian (X1)	.198	.091	2.171	.032
Kompensasi (X2)	.111	.078	1.425	.157
Ketaatan Wajib Pajak (X3)	.038	.070	.542	.589
Kepribadian (Z)	.408	.084	4.840	.000

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai $b_1 = 0.198$ $b_2=0.111$ $b_3=0.038$ $b_4=0.408$ dan nilai $a = 14.356$ kemudian a dan b disusun ke dalam persamaan regresi $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4Z + e$ maka persamaan regresinya adalah $Y = 14.356 + 0.198X_1 + 0.111X_2 + 0.038X_3 + 0.408Z + e$.

berdasarkan persamaan berikut maka dijelaskan sebagai berikut:

$a = \text{Konstanta} = 14,356$. Menunjukkan bahwa apabila variabel pengendalian, kompensasi, ketaatan wajib pajak dan kepribadian memiliki nilai konstan, maka variabel kepuasan masyarakat akan bernilai sebesar 14,356.

$b_1 = \text{Koefisien regresi untuk pengendalian } (X_1) = 0,198$ Menunjukkan bahwa apabila setiap adanya peningkatan variabel pengendalian, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan masyarakat naik sebesar 0,198.

$b_2 = \text{Koefisien regresi untuk kompensasi } (X_2) = 0,111$. Menunjukkan bahwa apabila setiap adanya peningkatan variabel kompensasi, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan masyarakat naik sebesar 0,111.

$b_3 = \text{Koefisien regresi untuk ketaatan wajib pajak } (X_3) = 0,038$. Menunjukkan bahwa apabila setiap adanya peningkatan variabel ketaatan wajib pajak, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan masyarakat naik sebesar 0,038.

$b_4 = \text{Koefisien regresi untuk kepribadian } (X_4) = 0,408$. Menunjukkan bahwa apabila setiap adanya peningkatan variabel kepribadian, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan masyarakat naik sebesar 0,408.

$e = \text{Faktor lain yang tidak diteliti}$.

Selain nilai koefisien regresi diperoleh nilai signifikansi yang apabila $< 0,05$ maka variabel independen signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen, maka terlihat pada Tabel 5 bahwa variabel yang signifikansi kurang dari 0,05 adalah variabel pengendalian dan variabel kepribadian. Selanjutnya dilakukan perhitungan terhadap variabel kepribadian sebagai pemoderasi dan hasil perhitungannya seperti pada Tabel 6.

Tabel 6. Analisis Regresi Moderasi

Model	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	30.774	64.867	.474	.636
Pengendalian (X ₁)	1.403	1.397	1.004	.318
Kompensasi (X ₂)	1.146	1.288	.890	.376
Ketaatan Wajib Pajak (X ₃)	1.324	1.489	.889	.376
Kepribadian (Z)	1.159	1.095	1.058	.293
Moderasi 1 (X ₁ *Z)	.026	.023	1.138	.258
Moderasi 2 (X ₂ *Z)	.017	.021	.796	.428
Moderasi 3 (X ₃ *Z)	.021	.024	.859	.392

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 6 diperoleh:

- Nilai signifikansi Z memoderasi X_1 terhadap Y sebesar $0,258 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian tidak memperkuat atau memperlemah hubungan pengendalian terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau.
- Nilai signifikansi Z memoderasi X_2 terhadap Y sebesar $0,428 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian tidak memperkuat atau memperlemah hubungan kompensasi terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau.
- Nilai signifikansi Z memoderasi X_3 terhadap Y sebesar $0,392 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian tidak memperkuat atau memperlemah hubungan ketaatan wajib pajak PBB terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau.

3.2. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Detreminasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	0.469	0.429	2.60587

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 7 maka diperoleh nilai *adjusted R-square* sebesar 0,429 (42,9%). Hal tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 42,9%, sedangkan sisanya sebesar 57,1% (1 – 0,429) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau adalah Variabel Pengendalian, sedangkan Kepribadian merupakan termasuk kategori *Predictor Moderator* dikarenakan pada hasil analisis diperoleh bahwa kepribadian signifikan dan berpotensi sebagai variabel independen atau predictor dan tidak berpengaruh dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

IV. SARAN

Masih terdapat 57,1% faktor lain yang berpengaruh dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Lubuklinggau yang belum terjawab dalam penelitian ini. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti mendatang pada variabel-variabel yang lain.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). (2012). No Title. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/598>
- Bisnis, P., & Manajemen, E. (n.d.). *Jurnal Pabean*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilhamsyah, R., Dewantara, R. Y., & Endang, M. G. W. (2020). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 274–282.
- Motivasi, P., Dan, K., Diri, D., Kepuasan, T., Kinerja, D. A. N., Kantor, K., Ainaro, K., Leste, T., Tingkat, P., Bunga, S., Dan, I., Gross, P., Terhadap, P., Uang, J., Di, B., Kompensasi, P., Motivasi, D. A. N., Komitmen, T., Kinerja, D. A. N., ... Timor, D. I. (n.d.). No Title.
- Purnomo, S. (2013). *Analisis Kepuasan Wajib Pajak Atas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I*. 3(2), 1–15.
- Simamora. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (3rd ed.). STIE YKPN.
- Simamora, P. (2009). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 1, 75–116.



- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT. Bumi Aksara.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press.
- Widomoko & Nofryanti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat)*. 2(01), 132–146.
- Yusnindar, C., Sunarti, Prasetya, A. (2015). *Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Pada Wajib Pajak Pbb-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1.