

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpajakan (Pajak Bumi Dan Bangunan)

Grand Theory (Teori Besar) dalam penelitian ini adalah ilmu Perpajakan khususnya Pajak Bumi Dan Bangunan.

1. Pengertian Pajak

Arti pajak dalam kamus Bahasa Indonesia, pajak adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yg harus dibayar oleh penduduk sbg sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, jual beli barang dan sebagainya.¹

Pajak merupakan perikatan yang timbul karena undang-undang yang mewajibkan seseorang, yang memenuhi syarat yang telah ditentukan undang-undang untuk membayar kepada kas negara yang dapat dipaksakan tanpa mendapat imbalan, yang secara langsung dapat di tunjuk, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara (rutin dan pembangunan) dan yang digunakan sebagai alat (pendorong dan penghambat) untuk mencapai tujuan di bidang keuangan.

Pernyataan mengenai hak negara memungut pajak terhadap rakyat beserta dasar keadilannya merupakan pertanyaan yang mendasar,

¹ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm. 1104

mengingat setiap pungutan pajak dengan nama apapun yang dilakukan oleh negara akan mengurangi kemampuan ekonomi seseorang, membatasi daya beli dan dapat mempengaruhi kesejahteraan hidup seseorang.²

Menurut beberapa ahli, mereka mendefinisikan pajak sebagai berikut, diantaranya :

a). Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro SH,

Yang dikutip oleh Tony Marsyahrul. Bahwasanya pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. “dapat dipaksakan” mempunyai arti, apabila utang pajak tidak dibayar, utang tersebut dapat ditagih dengan kekerasan, seperti surat paksa, sita, lelang, dan sandera.³

c). Menurut Ray M, Sommerfeld, dkk,

Mengemukakan bahwa pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang

² Ahmad Haris, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Gowa, Skripsi Universitas Alaudin Makasar, 2018.hlm 12. Diakses pada tanggal 11 Desember 2019.

³ Tony Marsyahrul, Pengantar Perpajakan, (Jakarta: PT Grasindo, 2005),hlm.02

ditetapkan lebih dahulu tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.⁴

d). Menurut Prof. S.I. Djajadiningrat

Pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian harta atau kekayaan kepada Negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan juga perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, akan tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan pemerintah dan dapat dipaksakan, akan tetapi tidak ada jasa atau timbale balik dari Negara secara langsung kepada wajib pajak, guna memelihara kesejahteraan umum.

e). Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja

pajak merupakan iuran wajib, yang berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma atau peraturan-peraturan hukum guna menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa kolektip dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari devinisi-devinisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pajak di pungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun daerah berdasarkan dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, dan pajak dipungut disebabkan oleh suatu

⁴ Jamaluddin "Pengantar Perpajakan ", (Alauddin University Press: cetakan 1, 2011) , hlm. 03.

keadaan, kejadian, fenomena, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu pada seseorang khususnya wajib pajak.

Pencantuman definisi pajak dalam UU baru terjadi pada tahun 2007, setelah diundangkannya UU No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). UU ini mendefinisikan bahwa : *“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”*.

Dalam definisi ini ditekankan bahwa pajak adalah “kontribusi” rakyat kepada negara, bukan lagi sekadar “iuran wajib”,bisa dipaksakan dalam pemungutannya, dan ditujukan untuk keperluan Negara.⁵

2. Unsur-unsur Pajak

Dari berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang

⁵ Gus Fahmi, Pajak Menurut Syariah,(Jakarta:PT Rajagrafindo Persada,2011),hlm.25

dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak antara lain sebagai berikut :

a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang

Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang”. Karena Pada hakekatnya yang memikul beban pajak adalah rakyat dan harus melalui persetujuan rakyat yang diwakili oleh lembaga perwakilan rakyat. Hasil persetujuan tersebut dituangkan dalam suatu undang-undang yang harus dipatuhi oleh setiap pihak yang dikenakan kewajiban perpajakan.

b. Pajak Dapat Dipaksakan

Jika tidak dipenuhi kewajiban perpajakan maka Wajib Pajak dapat dikenakan tindakan hukum oleh pemerintah berdasarkan undang-undang.

c. Diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah

Dana yang diperoleh dari rakyat dalam bentuk pajak digunakan untuk memenuhi biaya atas fungsi-fungsi yang harus dilakukan pemerintah tersebut atau keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan seperti pembangunan.

d. Tidak Mendapatkan Jasa Timbal Balik

Wajib Pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dengan apa yang telah dibayarkannya pada pemerintah. Wajib Pajak hanya dapat merasakan secara tidak langsung bentuk-bentuk kontraprestasi dari pemerintah.

3. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan penting dalam kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan. Sedangkan Fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok pajak. Umumnya dikenal dengan 2 macam fungsi pajak, diantaranya yaitu :

a. Fungsi Budgetair

Fungsi Budgetair ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (fiscal function), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.

b. Fungsi regulierend

Disebut juga fungsi mengatur atau fungsi tambahan, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Contohnya adalah pemungutan PPnBM untuk penjualan

barang mewah, kebijakan ini ditetapkan pemerintah dalam rangka mengatur pola konsumsi masyarakat.⁶

Jadi kesimpulannya dari fungsi pajak yaitu, sebagai sumber dana bagi pemerintah yang berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dan mengatur kebijakan pajak untuk mencapai tujuan pemerintah.

4. Jenis-jenis Pajak di Indonesia

Berdasarkan jenis pajak di Indonesia di bagi menjadi 2 jenis, diantaranya yaitu :

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang pembayarannya harus di tanggung sendiri dan tidak dapat diwakilkan atau di alihkan kepada pihak lain, contohnya : pajak penghasilan (Pph), dan pajak bumi dan bangunan (Pbb).
- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pembayarannya dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Penjualan, Pajak Pertambahan Nilai, PPn-BM, Bea Materai dan Cukai.⁷

Berdasarkan pihak yang memungut pajak di bagi menjadi 2, diantaranya yaitu :

⁶ Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, Perpajakan Indonesia Teori dan Tekhnis Perhitungan, (Yogyakarta:Grahailmu,2010), hlm. 03-04.

⁷ Naelal Muna Mustikawati, Aanalisis Faktor-faktor Yang Mmpengaruhi Ketidakpatuhan Mayarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal), hlm. 42, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggal 11 desember 2019.

- a. Pajak pusat/pajak Negara, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya pada pemerintahan pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh departemen keuangan melalui direktorat jendral pajak.⁸ Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi Bangunan (PBB), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM), dan Bea Materai, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).⁹
- b. Pajak daerah yaitu, pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah daerah. Contoh: Pajak tontonan, pajak reklame, PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), PBB, iuran kebersihan, Retribusi terminal, Retribusi parkir, Retribusi galian pasir.

Berdasarkan sifatnya, pajak di bagi menjadi 2 jenis, diantaranya yaitu :

- a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang memperhatikan kondisi keadaan Wajib Pajak. Penentuan besarnya pajak harus ada alasan subjektif yang berhubungan erat dengan kemampuan membayar Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak

⁸ Erly Suandy, Hukum Pajak, (Jakarta:Salemba Empat,2012), hlm.38.

⁹ Mardiasmo, Perpajakan, (Yogyakarta:Andy Offset,2011),hlm.13.

Pertambahan Nilai (PPN), PBB (Pajak Bumi Bangunan) , dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn-BM).¹⁰

B. Pengertian Pajak Bumi Dan Bangunan

Dasar hukum dari Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) ini ialah Undang-Undang No.12 tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.12 tahun 1994.¹¹

Pajak bumi dan bangunan adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Yang dimaksud dengan bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Kabupaten/kota. Sedangkan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan perairan pedalaman dan atau laut.¹²

Menurut Waluyo pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang bersifat terutang yang ditentukan oleh keadaan objek pajak yaitu bumi dan bangunan, keadaan subjek tidak ikut menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang.¹³

Sedangkan Pengertian pajak bumi dan bangunan menurut Undang-Undang

¹⁰ Widi Widodo, Moralitas Budaya dan Kepatuhan Pajak, (Bandung:Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI),2010), hlm. 117-118.

¹¹ Mardiasmo, Perpajakan, Edisi Revisi, (Yogyakarta:Andi Offset,2011),hlm. 312

¹² Marihot Pahala Siahan. “Pajak Daerah dan Retribusi Daerah” Edisi Revisi, Cet.3. (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm., 553.

¹³ Waluyo,Perpajakan Indonesia,(Jakarta:Salemba Empat.2008), Hlm.196

Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.¹⁴

1. Subjek Pajak PBB

Menurut Mardiasmo yang menjadi subjek dari pajak atas PBB yaitu orang atau badan yang mempunyai atau menguasai hak atas bumi dan bangunan dan memperoleh manfaat dari bangunan tersebut. Dengan demikian tanda pembayaran/pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak. Bukti ini juga dikenakan kewajiban membayar pajak atau menjadi wajib pajak. Subjek pajak bukan hanya pemilik tetapi juga dari sisi penyewa atau orang yang menikmati manfaat atas bangunan tersebut.¹⁵

Sedangkan Wajib pajak bumi dan bangunan berdasarkan UU 12 Tahun 1985 pasal 4, subyek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan.¹⁶

¹⁴ Ahmad Haris, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan PAJAK Bumi dan Bangunan di Kabupaten Gowa, Skripsi Universitas Alaudin Makasar, 2018, hlm. 26-27. Diakses pada tanggal 11 Desember 2019.

¹⁵ Mardiasmo, Perpajakan Edisi Revisi 2006, (Yogyakarta:Penerbit Andi,2006),hlm.336-337.

¹⁶ Waluyo “Perpajakan Indonesia 1”. (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 202.

2. Objek Pajak PBB

Yang menjadi objek dari PBB adalah Bumi Dan atau Bangunan. Dalam menentukan klasifikasi bumi dan bangunan perlu memperhatikan factor dari letak, peruntukan, pemanfaatan, bahan yang digunakan, rekayasa, kondisi lingkungan, dll.¹⁷

3. Pengecualian Objek Pajak PBB

Objek yang tidak dikenakan pajak PBB adalah objek yang digunakan untuk kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis, yang Merupakan hutang lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, objek yang digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik, dan objek yang digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.¹⁸

4. Dasar Pengenaan Pajak Bumi Dan Bangunan

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Nilai Jual Objek Pajak adalah harga rata-rata yang

¹⁷ Naelal Muna Mustikawati, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal), hlm. 24, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggal 11 desember 2019.

¹⁸ Waluyo "Perpajakan Indonesia 1". (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 202.

diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga yang sejenis.¹⁹ NJOP ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak atas nama Menteri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapat Gubernur/Bupati/Walikota (Pemerintah Daerah) setempat dengan ketentuan Dasar penghitungan pajak adalah yang ditetapkan serendah-rendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100% dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).

Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) agar tidak terlalu membebani wajib pajak di daerah pedesaan, tetapi dengan tetap memperhatikan penerimaan, khususnya bagi Pemerintah Daerah, maka telah ditetapkan besarnya persentase untuk menentukan besarnya NJKP, yaitu :

- a. Sebesar 40% dari Nilai Jual Objek Pajak untuk :
 1. Objek pajak perkebunan, Objek pajak kehutanan
 2. Objek pajak lainnya, yang wajib pajaknya perorangan dengan Nilai Jual Objek Pajak atas bumi dan bangunan sama atau lebih dari Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- b. Sebesar 20% dari Nilai Jual Objek Pajak untuk :
 1. Objek pajak pertambangan

¹⁹ Mardiasmo, "Perpajakan" Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 312.

2. Objek pajak lainnya yang Nilai Jual Objek Pajaknya kurang dari Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).²⁰

5. Surat Pemberitahuan Obejek Pajak (SPOP), Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Dan Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD)

Untuk keperluan pendataan, subjek pajak wajib mendaftarkan objek pajaknya dengan mengisi SPOP. Wajib Pajak akan diberikan SPOP yang harus diisi dengan benar, jelas, lengkap, serta ditandatangani dan dikembalikan kepada Kepala Daerah selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal diterimanya SPOP. Berdasarkan SPOP tersebut, Kepala Daerah menerbitkan SPPT lalu Kepala Daerah dapat mengeluarkan SKPD.²¹

Untuk tata cara pembayaran PBB atau pajak yang terutang berdasarkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) harus dilunasi selambat-lambatnya 6 bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak. Jika pada saat jatuh tempo tidak dibayar atau kurang bayar maka dikenakan sanksi administrasi sebesar 2%. Pembayaran pajakterutang bisa melalui Bank/Kantor Pos, Pembayaran menggunakan mekanisme pengiriman uang/transfer, Pembayaran PBB melalui Petugas Pemungut.²²

²⁰ Mardiasmo, "Perpajakan" Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: Andi, 2009), hlm., 318.

²¹ Mardiasmo, "Perpajakan" Edisi Revisi 2009. (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm, 337-338.

²² Rangga Kemala Intan, Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam Periode 2014-2016, hlm. 31-34, Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Di Akses pada tanggal 11 Desember 2019.

Pembayaran PBB melalui petugas pemungut ini di terapkan pada daerah-daerah terpencil dan jauh dari lokasi Bank/Kantor Pos tempat pembayaran sehingga menyulitkan masyarakat. Petugas pemungut biasanya ditunjuk oleh Camat atau Lurah untuk memungut PBB dari para wajib pajak. Dalam hal ini bukti pembayaran yang dibawa oleh petugas pemungut adalah Tanda Terima Sementara (TTS) yang harus diberikan kepada wajib pajak segera setelah wajib pajak membayar melalui petugas pemungut tersebut. Kemudian dalam kurun waktu 1x24 jam petugas pemungut harus menyetor uang PBB yang telah dipungutnya ke Bank/Kantor Pos tempat pembayaran yang tercantum di dalam SPPT PBB. Setelah menyetor ke Bank/Kantor Pos tempat pembayaran, petugas pemungut akan menerima STTS asli dari Bank/Kantor Pos tempat pembayaran kemudian menyerahkan STTS asli ini kepada wajib pajak yang telah dipungut PBBnya.²³

²³ Darwin, Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Tataran Praktis,(Jakarta:Mitra Wacana Media,2009),hlm. 121-123.

C. Pelayanan Islami

1. Pengertian Pelayanan

Arti pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Dalam hal umum pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat.²⁴

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, dapat di definisikan seperti Jasa atau layanan (service) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.²⁵

Mengutip dari Kamir, pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau nasabah di tempat lokasi atau pelayanan melalui media telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan, tidak dapat di pungkiri

²⁴ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm. 891.

²⁵ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 36.

juga bahwasanya semua produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan akan memerlukan pelayanan yang baik dari karyawan perusahaan.²⁶ Jadi, pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Menurut Boediono pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.²⁷ Pelayanan yang terkait dengan tugas aparaturnya pemerintahan atau Negara disebut pelayanan umum, terutama yang menyangkut jasa pelayanan public dan berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat seperti pelayanan pajak. Kepatuhan masyarakat dalam hal membayar pajak PBB dapat ditingkatkan dengan cara petugas aparat pemerintah memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanannya. Pelayanan yang bermutu juga harus dilakukan dengan rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana atau tidak menyulitkan, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan Terjangkau.²⁸

²⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 15.

²⁷ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003), hlm.53- 60.

²⁸ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003), hlm.65.

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁹

Dalam hal perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DPJ) telah melakukan reformasi dan modernisasi dalam layanan perpajakan. Hal ini dilakukan untuk menerapkan “*good governance*” dan “*layanan prima*” kepada masyarakat, dan juga dikarenakan tuntutan layanan yang lebih baik.³⁰

Layanan prima khususnya pada masyarakat mempunyai tujuan untuk mencegah adanya pemberontakan dan juga membangun kesetiaan pelanggan atau Customer Service, bisa memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya dan berupaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang

²⁹ Hessel Nogi S. Tangkilisan, Manajemen Publik, (Jakarta:PT.RajaGrafindo,2005) ,hlm. 208.

³⁰ Widi Widodo, Moralitas Budaya dan Kepatuhan Pajak, (Bandung:Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI),2010),hlm. 150-151.

ditawarkan.³¹ Layanan prima atau *servive of excellent* disini memiliki beberapa arti, diantaranya yaitu :

1. Pelayanan yang sangat baik dan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada pelanggan
2. Pelayanan yang memiliki cirri khas akan kualitas seperti, kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kehandalan dalam memberikan pelayanan.
3. Pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat (handal).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional.

Berkaitan dengan perpajakan, Aparatur pajak atau petugas pajak merupakan ujung tombak dari instansi perpajakan, karena langsung berhadapan dengan Wajib Pajak, untuk itu mereka diharapkan memiliki sikap simpatik, mudah dihubungi dan bekerja dengan jujur serta harus memiliki kemampuan dalam melayani, memiliki sikap yang ramah. Kualitas layanan terhadap Wajib Pajak dapat

³¹ Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2010), hlm. 813.

diidentifikasi dalam dimensi sebagai berikut : Tangibles, kehandalan, ketanggapan, kepastian, dan rasa empati.³²

2. Pelayanan Islami

Mengutip pengertian Pelayanan Islami dari penelitian yang dilakukan oleh Nailal Muna Mustikawati, Maksud dari pelayanan Islami dalam penelitian ini adalah pelayanan yang sudah dipraktekkan oleh nabi muhammad SAW. Ada beberapa karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, pada penelitian ini penulis hanya mengambil 3 karakter karena 2 diantaranya dianggap mempunyai arti yang sama yaitu tidak menipu dan menepati janji. Oleh karena itu Karakteristik yang dimaksud dan di ambil penulis, diantaranya yaitu³³ :

1. Jujur (*Shidiq*)

Jujur (*Siddiq*) yaitu tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji. Dalam Al Qur'an, keharusan bersikap jujur dalam dunia bisnis seperti berdagang, berniaga dan jual beli, sudah diterangkan

³² Susyanti, Tri Utami, Peran Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Petugas Pemungut Pajak, dan Motivasi Wajib Pajak Dalam Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, Jurnal Kiat Bisnis, 2018, Vol. 6 (4): 318345. Hlm. 34. Di Akses pada tanggal 16 Desember 2019.

³³ Naelal Muna Mustikawati, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal), hlm. 37, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggal 26 Juni 2020.

dengan jelas dan tegas. Seperti yang ada dalam Firman-Nya di dalam surat (Q.S. Asy-syu'ara: 181-183).

اَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (181) وَزِنُوا

بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ (182) وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا

تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (183)

Artinya “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.”.³⁴

2. Tanggung Jawab (Amanah)

Tanggung Jawab (Amanah) yaitu seorang muslim profesional haruslah memiliki sifat amanah, yaitu terpercaya dan bertanggungjawab. Dalam menjalankan tugasnya seseorang harus bertanggung jawab atas usaha dan pekerjaan dan atau jabatan yang telah dipilihnya tersebut. Tanggung jawab disini artinya, mau dan mampu menjaga amanah (kepercayaan) masyarakat yang memang secara otomatis terbebani di pundaknya. Seperti yang ada dalam firman-Nya dalam surah (*Al Mudatstsir: 38*)

³⁴ Departemen Agama RI, Alqur’an Dan Terjemahannya, (Bandung: PT Bumi Restu, 1977), hlm. 586.

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya: “Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”.³⁵

3. Murah hati (*khidmah*)

Murah hati (*khidmah*) yaitu senantiasa bersikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggungjawab dan bersikap arif dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sifat murah hati sangat penting untuk seseorang dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya, seperti halnya pada Sabda Rasulullah SAW dalam ayat Al-Qur’an pada Surah yaitu (*QS. Al Furqon: 63*)

وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا

Artinya “Dan hamba-hamba yang baik dari Rabb Yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan”.³⁶

Jika wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka akan menjadikan motivasi untuk melaksanakan

³⁵ Departemen Agama RI, Alqur’an Dan Terjemahannya, (Bandung: PT Bumi Restu, 1977), hlm. 995.

³⁶ Departemen Agama RI, Alqur’an Dan Terjemahannya, (Bandung: PT Bumi Restu, 1977), hlm. 568.

kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat dengan sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Menurut Permatasari, dkk (2016) yang dikutip oleh oktarini Khamilah Siregar,SE,M.Si dan Soni Anggraini Rahayu,SE. kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan public yang lebih diarahkan sebagai suatu cara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Layanan merupakan bentuk perilaku yang ditawarkan oleh suatu pihak untuk pihak yang lain yang mampu memberikan manfaat yang bisa menimbulkan respon yang baik bagi penerima layanan. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan apakah masyarakat puas atau tidak.³⁷

³⁷ Oktarini Khamilah Siregar, dan Soni Anggraini Rahayu, Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan, Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pantai Gemi, Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat, Jurnal ISSN:2087-4669, Vol.9, No. 1, Agustus 2018. Hlm. 25. Di Akses pada tanggal 16 Desember 2019.

D. Kepercayaan Kepada Petugas

Arti percaya dalam kamus Bahasa Indonesia adalah mengakui atau yakin bahwa sesuatu memang nyata dan memang benar adanya. Sedangkan kepercayaan memiliki arti anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yg dipercayai itu benar atau nyata.³⁸ Kepercayaan ini menjadi sangat penting peranannya dalam membina hubungan, terutama pada usaha jasa yang dianggap kurannya ketidak pastian dan kurangnya informasi dari masing-masing pihak sehingga menimbulkan konsumen menginginkan kepercayaan penuh terhadap penyedia jasa.³⁹ Kepercayaan memiliki arti yaitu suatu hubungan yang diwarnai keyakinan timbal balik pada kinerja yang disepakati, komunikasi yang jujur, kompetensi yang diharapkan dan kemampuan untuk berhubungan secara terbuka.⁴⁰

Kepercayaan dalam hal ini juga telah tercantum di dalam Firman Allah yang terdapat pada Surah Al-Anfal di ayat 27,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ۝

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu*

³⁸ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta:Balai Pustaka, 2008), hlm. 1158.

³⁹ Farida Jasfar, Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 164.

⁴⁰ Dennis S. Reina dan Michele L. Reina, Trust & Betrayal in the Workplace, Penerbit Matahari, 2008, hlm. 34.

mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (QS. Al-Anfal : 27). Kepercayaan yang diajarkan oleh Muhammad SAW juga sesuai dengan prinsip manajemen bisnis modern, yaitu kepuasan pelanggan (customer satisfaction), pelayanan yang unggul (service excellence), kemampuan, efisiensi dan transparansi, serta persaingan yang sehat dan kompetitif.⁴¹

Factor yang menjadi dasar terciptanya kepercayaan dalam perusahaan terhadap hubungan baik dengan karyawan, konsumen, mitra, ataupun dengan pihak lain yaitu kecakapan (competence) dan kejujuran (fairness), dan kecakapan tiga factor ini penting karena dijadikan landasan bagi perusahaan untuk berperan langsung dalam membina dan juga menanamkan rasa kepercayaan.

Dalam perspektif perpajakan, jika Negara bertindak dalam jalur yang dapat dipercaya, maka para Wajib Pajak akan lebih bersedia untuk memiliki rasa kepatuhan terhadap pajak. Jika masyarakat sudah percaya bahwa kinerja pemerintah secara umum sudah baik, maka dengan sendirinya akan memotivasi mereka untuk membayar pajak. Torgler dalam tulisannya *Tax Morale and Institutions* (2003) yang dikutip oleh Naelal Muna Mustikawati, yaitu usaha menghubungkan antara tingkat kepercayaan (trust) warga Negara kepada pemerintah, pengadilan, dan aturan hukum dengan moralitas pajak.

⁴¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya Al-Jumanatul „Ali*, (Bandung : CV.J-Art, 2005), Ed. Refisi, hlm. 35

*“Semakin tinggi kepercayaan warga Negara kepada pemerintah, pengadilan, dan sistem hukum, semakin tinggi motivasi intrinsik Wajib Pajak untuk mematuhi dan menerapkan Moralitas Pajak”.*⁴²

E. Kebijakan Perpajakan

Arti bijak dalam kamus Bahasa Indonesia, bijak adalah selalu menggunakan akal budinya, pandai, atau mahir. Sedangkan kebijakan adalah kepandaian, kemahiran, tujuan dan prinsip untuk mencapai sasaran.⁴³ Pajak daerah pada dasarnya merupakan sumber penerimaan daerah yang utama dalam membiayai semua keperluan pelaksanaan tugas, fungsi dan kewajiban pelayanan pemerintah daerah kepada rakyatnya. Dengan meningkatnya bentuk, jenis dan kualitas pelayanan pemerintah daerah, penerimaan pajak bagi pemerintah daerah harus juga meningkat. Maka dari itu Naelal Muna Mustikawati yang mengutip dari Tjip menyitir William dan Morse menyatakan bahwasanya pajak sebagai sumber pendapatan memiliki 3 karakteristik, diantaranya yaitu :

1. Pemungutan merupakan kewajiban
2. Di pungut pemerintah

⁴² Naelal Muna Mustikawati, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal), hlm. 37, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggal 11 desember 2019.

⁴³ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta:Balai Pustaka, 2008), hlm. 198.

3. Diperuntukan sebagai tujuan public.⁴⁴

Kebijakan Perpajakan adalah suatu atauran yang dibuat Pemerintah yang harus dipatuhi oleh segala kalangan wajib pajak termasuk wajib pajak atas Pajak Bumi dan Bangunan di perkotaan ataupun perserdesaan. Jika dari kalangan wajib pajak tidak patuh terhadap kebijakan yang di buat maka akan dikenakan sanksi yang telah di tetapkan dan disepakati. Didalam perdesaan, petugas pemungut pajak tidak berwenang untuk menetapkan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak mematuhi, namun petugas pemungut pajak akan menindak lanjuti kasus hingga sampai di tingkat Kabupaten, mengingat pembayaran kolektif desa atas pajak bumi dan bangunan adalah ke Badan Pendapatan Daerah Tulungagung dan dari pihak kabupaten akan memperingatkan dan mengambil tindakan. Menurut Radius Prawira sebagaimana dikutip oleh Naelal Muna Mustikawati ada 3 faktor penentu keberhasilan kebijakan perpajakan, diantaranya yaitu :

1. Peraturan Per Undang-undangan Perpajakan, yaitu aturan yang menyangkut Undang-Undang, peraturan dan aparat pelaksanaan. Aturan yang ada di pemerintah Kabupaten/Kota Tulungagung mengenai Pajak Bumi Dan Bangunan menyatakan bahwa :

⁴⁴ Naelal Muna Mustikawati, Analisis Faktor-faktor Yang Mmpengaruhi Ketidapatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal), hlm. 38, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggl 11 desember 2019.

1. Pajak yang terutang berdasarkan SPPT sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 ayat (2) harus dilunasi selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak.
2. SPPT, SKPD, STPD, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah merupakan dasar penagihan pajak dan harus dilunasi dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan.
3. Jika wajib pajak memohon untuk keterlambatan mengangsur atau membayar denda harus mengajukan persyaratan yang di setujui oleh walikota, dan dikenakan denda sebesar 2% setiap bulanya.

Di berlakukanya peraturan perpajakan ini di maksudkan agar masyarakat wajib pajak menjadi taat dan patuh akan membayar pajak bumi dan bangunan.⁴⁵

2. Peraturan Administrasi

Sebagaimana dari kutipan Naelal Muna Mustikawati, meskipun secara universal atau menyeluruh diakui bahwasanya administrasi pajak adalah sistem atau aturan yang berperan penting sebagai “*service point*” yang

⁴⁵ Naelal Muna Mustikawati, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal), hlm. 43, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggal 11 desember 2019.

memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan juga menjadi informasi perpajakan.

Salah satu indicator dari administrasi perpajakan ini yang baik adalah efisiensinya, tingkat efisiensi dapat dilihat dengan 2 sisi, diantaranya dari Fikus, pemungutan pajak dapat dikatakan efisien jika biaya pemungutan pajak yang dilakukan oleh kantor pajak (antara lain dalam rangka pengawasan kewajiban wajib pajak) lebih kecil daripada jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan. Yang ke 2 dari sisi wajib pajak, sistem atau aturan pemungutan pajak bisa di atur seminimal mungkin untuk memenuhi kewajiban pajaknya sehingga tidak memberatkan wajib pajak.⁴⁶

3. Peraturan Dasar Pengenaan Sanksi Pajak PBB

Sanksi merupakan hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar suatu aturan yang telah dibuat, sanksi dalam perpajakan adalah hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak patuh atau melanggar aturan yang sudah ditetapkan. Di dalam ketentuan perpajakan, dikenal 2 macam sanksi pajak, diantaranya yaitu : Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Peraturan Dasar Pengenaan Sanksi Pajak Atas PBB ini di atur dalam Pasal 38 dan Pasal 39 Undang-Undang KUP.

⁴⁶ Ibid, hlm,44.

Pasal 38 Undang-Undang KUP menyebutkan bahwa pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak sepanjang menyangkut tindakan administrasi perpajakan dikenakan sanksi administrasi. Pada kenyataan, seseorang dikatakan telah melakukan tindak pidana perpajakan apabila telah dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu oleh pemeriksa pajak dan diperoleh buktibukti bahwa wajib pajak benar melakukan tindak pidana sebagaimana dimaksud Pasal 38 Undang-Undang KUP yang memuat unsur subjektif berupa karena kealpaan. Unsur objektifnya adalah tidak menyampaikan surat pemberitahuan atau menyampaikan surat pemberitahuan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, merugikan keuangan negara.⁴⁷

Umumnya sanksi pajak atas PBB di bagi menjadi 2 jenis, diantaranya yaitu :

1. Sanksi Administrasi

Sanksi terhadap Wajib Pajak ada dua jenis, yaitu denda administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi bisa berupa denda maupun bunga. Sanksi berupa denda 25% dikenakan saat terlambat atau tidak mengembalikan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) yang disampaikan oleh Direktur Jendral Pajak, sehingga dikenakan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Terdapat pula denda berupa bunga 2%

⁴⁷ Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Pasal 44 ayat (1).

sebulan pada Wajib Pajak yang tidak membayar pajak saat jatuh tempo.⁴⁸

Sejalan dengan penjelasan di atas tentang sanksi denda yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan hukum, dalam buku Mardiasmo dijelaskan seperti berikut :

- a. Apabila SPOP tidak disampaikan dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran, ditagih dengan Surat Ketetapan Pajak. jumlah pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak adalah pokok pajak ditambah dengan denda administrasi sebesar 25% (dua puluh lima persen) dihitung dari pokok pajak.
- b. Pajak yang terhutang yang pada saat jatuh tempo pembayaran tidak dibayar atau kurang dibayar, dikenakan denda administrasi sebesar 2% (dua persen) sebulan, yang dihitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.⁴⁹

2. Sanksi Pidana

Pajak merupakan kewajiban setiap warga Negara yang harus dibayarkan, karena kewajiban adalah hutang. Jika ada orang atau

⁴⁸ Nadwatul Khoiroh, Pengaruh Sanksi, Sosialisasi dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Gandaria, Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2017, hlm. 35-36, Diakses Tgl 14 Februari 2020.

⁴⁹ Mardiasmo, Perpajakan Edisi Revisi 17, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2013), hlm. 353.

badan yang tidak membayarkan pajaknya, maka akan dikenakan sanksi, sebelumnya sudah dijelaskan tentang sanksi administrasi atau denda. Sanksi selanjutnya adalah sanksi pidana, sanksi ini diberikan kepada pelanggarnya dengan hukuman kurungan penjara. “Sanksi pidana untuk tindak pidana di bidang perpajakan tidak ada yang berupa hukuman mati atau hukuman seumur hidup, tapi hanya hukuman penjara yang tidak lebih dari 7 tahun.⁵⁰ Dalam tindak pidana yang diberikan kepada pelanggar ada dua kriteria yaitu karena kealpaan atau tidak disengaja dan karena kesengajaan. Sanksi pidana untuk pajak PBB ditetapkan dalam hukum formal yaitu pada “UU No. 16 Tahun 2000”.⁵¹

Seorang Wajib Pajak bisa saja melakukan suatu kealpaan dalam membayar pajaknya, “kealpaan berarti tidak sengaja, lalai, kurang hati-hati sehingga perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian bagi Negara.⁵² Dengan sebab ini, sanksi pidana yang diberikan tidak terlalu berat, yaitu pidana kurungan maksimal 6 bulan. Namun, dalam kategori Wajib Pajak yang melanggar karena disengaja, hukuman yang diberikan akan lebih berat yaitu sekitar 2 tahun kurungan.

⁵⁰ Rochmat Soemitro, *Asas dan Dasar Perpajakan 3* (Bandung: Eresco, 1991), cet. 2, hlm.17.

⁵¹ Soemitro, Rochmat dan Zainal Muttaqin, *Pajak Bumi dan Bangunan*, (Bandung: Refika Aditama, 2001). Hlm. 59.

⁵² *Ibid* hl 60

Pasal 25 mengancam sanksi pidana berupa pidana penjara paling lama 2 tahun atau denda paling tinggi lima kali pajak dari pajak yang terutang kepada siapapun yang dengan sengaja :

1. Tidak mengembalikan / menyampaikan Surat Pemberitahuan Objek Pajak kepada Direktorat Jendral Pajak
2. Menyampaikan Surat Pemberitahuan Obejk Pajak yang isinya tidak benar, tidak lengkap dan/atau melampirkan keterangan yang tidak benar
3. Memperlihatkan surat palsu atau yang dipalsukan seolah-olah itu benar.⁵³

Sanksi perpajakan yang dilandasi dengan hukum yang tegas, diharapkan dapat membuat Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Elisyah yang dikutip oleh Nadwatul Khoiroh “ pengenaan sanksi perpajakan oleh Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri”.⁵⁴

⁵³ Mardiasmo, Perpajakan Edisi Revisi 17,(Yogyakarta:Andi Yogyakarta,2013), hlm. 354.

⁵⁴ Nadwatul Khoiroh,Pengaruh Sanksi, Sosialisasi dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Gandaria, Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2017, hlm. 37-38 Diakses Tgl 14 Februari 2020.

F. Kepatuhan Membayar Pajak PBB

Arti patuh dalam kamus Bahasa Indonesia, patuh adalah suka menurut (perintah).⁵⁵ Menurut Simon James sebagaimana yang dikutip oleh Naelal Muna Mustikawati, pengertian kepatuhan pajak (tax compliance) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau penerapan atau ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan Pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam kepatuhan dan ketaatan secara kongkret berarti adanya kesediaan untuk mematuhi, menghormati dan adanya kemampuan melaksanakan suatu sistem nilai yang mengharuskan seseorang tunduk atau patuh pada putusan, perintah atau peraturan yang berlaku di masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan sebuah kinerja wajib pajak di bawah pengawasan Direktorat Jendral Pajak, ini berarti tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi pertimbangan Direktorat Jendral Pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan juga tindak lanjut terhadap Wajib Pajak. Jadi jika kinerja seorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya

⁵⁵ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm.1134 .

memperoleh status baik dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak akan diberikan predikat sebagai wajib pajak Patuh.⁵⁶

Mengutip dari Naelal Muna Mustikawati, Kriteria sebagai wajib pajak patuh sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 17 C ayat (2) UU KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 dan beliau menjelaskan bahwasanya ada dua macam kepatuhan, diantaranya yaitu :

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara formal yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan formal ini bisa dilihat dari aspek kesadaran WP untuk mendaftarkan diri, tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu. Kepatuhan formal disini meliputi :

- a. Wajib pajak membayar dengan tepat waktu
- b. Wajib pajak membayar dengan tepat jumlah
- c. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak bumi dan bangunan.

2. Kepatuhan Material

⁵⁶ Liberti Pandangan, Administrasi Perpajakan, (Jakarta; PT Gelora Aksara Pranama, 2014), hlm., 245.

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara hakekatnya (substansif) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT, adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam Undang Undang perpajakan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu.⁵⁷ Kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan selain dari sisi tepat waktu dalam membayar, membayar pajak sesuai dengan jumlah yang tertera, dan wajib pajak tidak mempunyai tunggakan atas pajak bumi dan bangunan. Ada hal positif lain dalam hal kepatuhan pajak PBB yaitu mengajak orang lain (Wajib Pajak Lain) untuk patuh akan pajak bumi dan bangunan yang mereka punya.

G. Hubungan Pelayanan Islami dengan Kepatuhan membayar PBB

Sebelum peneliti mengukur pengaruh Pelayanan islami terhadap Kepatuhan membayar PBB, maka harus di jelaskan terlebih dahulu hubungan

⁵⁷ Naelal Muna Mustikawati, Analisis Faktor-faktor Yang Mmpengaruhi Ketidakpatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal), hlm. 48, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggal 11 desember 2019.

antara pelayanan islami dan kepatuhan membayar PBB dengan teori hubungan dari Oktarini Khamilah Siregar dan Soni Anggraeni Rahayu, ada keterkaitan antara Pelayanan Islami dengan Kepatuhan dalam Membayar PBB yang dapat dijelaskan melalui model diagnosis pelayanan islami bahwasanya, jika terdapat pelayanan yang baik atau pelayanan prima terlebih jika menggunakan pelayanan yang berbasis islami seperti pemungut pajak atau fiskus bersikap jujur, tanggung jawab, dan murah hati akan berpengaruh pada kepatuhan membayar PBB. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang di berikan oleh pegawai atau fiskus maka akan berdampak baik pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB.⁵⁸

H. Hubungan Kepercayaan Kepada Petugas dengan Kepatuhan membayar PBB

Hubungan antara Kepercayaan dengan Kepatuhan membayar PBB jika dilihat dari teori hubungan Naelal Muna Mustikawati, ada keterkaitan antara Kepercayaan dengan Kepatuhan Membayar PBB yang dapat dijelaskan dari masyarakat yang percaya akan pelayanan yang diberikan oleh pemungut pajak atau fiskus, yaitu masyarakat percaya bahwa pihak fiskus mempunyai sifat yang dapat dipercaya seperti keadilan, kehandalan, dan juga kecakapan saat memungut PBB dari masyarakat wajib pajak. Jadi, jika fiskus dapat

⁵⁸ Oktarini Khamilah Siregar, dan Soni Anggraini Rahayu, Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan, Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pantai Gemi, Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat, Jurnal ISSN:2087-4669, Vol.9, No. 1, Agustus 2018. Hlm. 34. Di Akses pada tanggal 16 Desember 2019.

membangun kepercayaan untuk Wajib Pajak dengan menggunakan sikap di atas maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PBB.⁵⁹

I. Hubungan Kebijakan Perpajakan dengan Kepatuhan membayar PBB

Hubungan antara Kebijakan Dengan Kepatuhan Membayar PBB, jika dilihat dari teori hubungan Naelal Muna Mustikawati, ada keterkaitan antara kebijakan dengan kepatuhan membayar PBB yang dapat dijelaskan dari masyarakat yang percaya akan Kebijakan Perpajakan dari pemerintah diantaranya kebijakan atau aturan per undang-undangan, aturan administrasi, dan juga beberapa faktor, diantaranya faktor ekonomi, yuridis, dan financial. Maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan dari Pemerintah tentang mempermudah sistem pembayaran menjadikan Wajib Pajak menjadi Patuh membayar PBB.⁶⁰

J. Kajian Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Oktarini Khamilah Siregar, SE.MSi dan Soni Anggraeni Rahayu, SE (2018) dalam penelitiannya yang menggunakan jenis Kuantitatif dengan judul Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat yang

⁵⁹ Naelal Muna Mustikawati, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal), hlm. 108, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggal 11 desember 2019.

⁶⁰ Ibid, hlm.108.

bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh sanksi, kualitas pelayanan, dan sosialisasi terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Dan hasil dari penelitian ini menyatakan ada pengaruh positif antara Sanksi pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Dimana semakin tinggi Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi secara bersama-sama akan berdampak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan, dengan penjelasan dari Hasil uji determinasi koefisien (R^2) menunjukkan bahwa kemampuan membayar pajak bumi dan bangunan mampu dijelaskan sebesar 34,9% oleh sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi sedangkan sisanya sebesar 65,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini, misalkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan dan penghasilan wajib pajak.⁶¹

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fita Fitrianiingsih, Sudarno, Taufik Kurrohman (2017). Dalam penelitiannya yang menggunakan jenis Kuantitatif dengan judul “Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

⁶¹ Oktarini Khamilah Siregar, dan Soni Anggraini Rahayu, Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan, Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pantai Gemi, Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat, Jurnal ISSN:2087-4669, Vol.9, No. 1 Agustus 2018. Hlm. 33-34 Di Akses pada tanggal 16 Desember 2019.

Perdesaan dan Perkotaan di Kota Pasuruan”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan yang didapatkan dari latar belakang pendidikan wajib pajak itu tidak menjamin bahwa wajib pajak akan patuh dan terdorong untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Sedangkan pelayanan Fiskus dan juga Sanksi Denda secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, karena pelayanan fiskus yang baik dapat menambah kepatuhan seseorang dalam membayar pajak, Sedangkan sanksi denda cenderung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.⁶²

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Susyanti, Tri Utami (2016) yang menggunakan jenis penelitian Kuantitatif dengan judul Peran Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Petugas Pemungut Pajak, dan Motivasi Wajib Pajak Dalam Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan motivasi terhadap kepatuhan membayar PBB. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kepala desa selaku pamong tertinggi di pemerintahan desa, kualitas pelayanan perangkat desa atau petugas pemungut pajak, serta pemberian motivasi

⁶² Fita Fitrianiingsih, Sudarno, Taufik Kurrohman, Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Pasuruan, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2018, Volume V (1) : 100-104. Hlm. 104. Di Akses pada tanggal 16 Desember 2019.

kepada wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.⁶³

4. Mengutip penelitian dari Rangga Kemala Intan (2017) yang berjenis Kuantitatif dengan judul Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam Periode 2014-2016 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung) yang bertujuan untuk menguji faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB. Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak PBB-P2 dengan hasil Uji T yang menunjukkan probability sebesar 0.0006, dapat dikatakan berpengaruh jika probability dibawah 0,05. Sedangkan variabel pengetahuan dan sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB karena dari hasil Uji T menunjukkan probability diatas 0,05. Jadi variabel kesadaran, pengetahuan, dan sikap merupakan faktor kepatuhan.⁶⁴
5. Mengutip penelitian dari Apriani Purnamasari, Umi Pratiwi dan Sukirman yang berjenis Kuantitatif dengan judul “Pengaruh Pemahaman, Sanksi

⁶³ Susyanti, Tri Utami, Peran Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Petugas Pemungut Pajak, dan Motivasi Wajib Pajak Dalam Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, *Jurnal Kiat Bisnis*, 2018, Vol. 6 (4): 318345. Hlm. 23-24. Di Akses pada tanggal 16 Desember 2019.

⁶⁴ Rangga Kemala Intan, Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam Periode 2014-2016, hlm.47, Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Di Akses pada tanggal 11 Desember 2019.

Perpajakan, Tingkat kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2” (studi pada wajib pajak PBB di kota banjar) yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel yang ada dalam penelitian ini terhadap kepatuhan dalam membayar PBB-P2. Hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. (2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. (3) Tingkat kepercayaan pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. (4) Nasionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.⁶⁵

6. Mengutip penelitian dari Imam Oktafiyanto Dan Dewi Kusuma Wardani dalam penelitian yang berjenis kuantitatif dengan judul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, keasadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada wajib pajak bumi dan

⁶⁵ Apriani Purnamasari,Umi Pratiwi,Sukirman, “Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2” Jurnal Akuntansi Dan Auditing Vol. 14, No.1 thn 2017, hlm,34.di akses tgl 27 Februari 2020.

bangunan di Kota Yogyakarta maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Yogyakarta.⁶⁶

7. Mengutip penelitian dari Diah Wahyu Wijayanti dalam penelitiannya yang berjenis kuantitatif dengan judul “Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Kepada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak” (studi wajib pajak pada masyarakat di kelurahan Pajang Kecamatan Lawean Surakarta). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel dalam penelitian ini terhadap kepatuhan dalam membayar wajib pajak. Hasil dari penelitian ini yaitu Pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, Dan Tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Namun secara simultan atau bersama-sama pemahaman, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan kepada pemerintah dan hukum

⁶⁶ Imam Oktaviyanto, Dewi Kusuma Wardani, “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan”, Jurnal Akuntansi Vol.3, No.1, thn 2015, hlm.50, di akses tgl 27 Februari 2020.

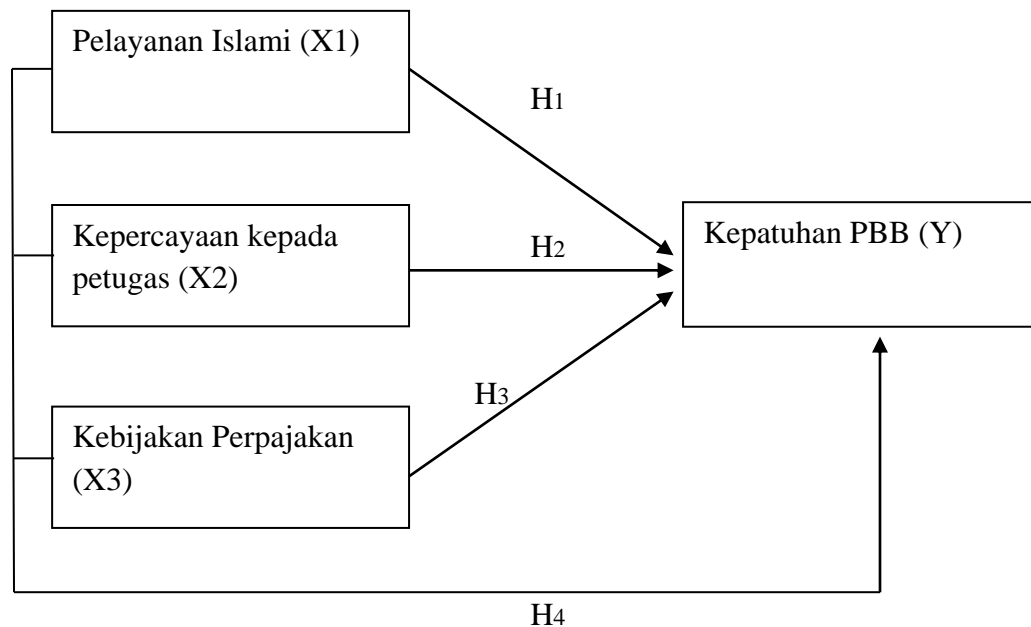
terhadap kepatuhan dalam membayar wajib pajak berpengaruh sebesar 17%.⁶⁷

8. Supriyanto (Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2013) yang membahas tentang “Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Di Desa Gandarum Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2013)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan membayar PBB wajib pajak di desa Gandarum pada kriteria sedang, pengetahuan tentang perpajakan pada kriteria sedang, mutu pelayanan pada kriteria sedang dan kepercayaan masyarakat juga pada kriteria sedang. Variabel pengetahuan tentang perpajakan, mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat baik secara individu maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak disarankan untuk meningkatkan sosialisasi tentang pajak, mutu pelayanan dengan lebih mengoptimalkan pelayanan oleh GOM serta

⁶⁷ Diah Wahyu Wijayanti, “Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Kepada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak” (studi wajib pajak pada masyarakat di kelurahan Pajang Kecamatan Lawean, Surakarta), Jurnal ISSN 2460-0784 Peran Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi, Thn 2017, hlm.322-323, Di akses tgl 27 Februari 2020.

menanamkan kepercayaan masyarakat dengan menindak tegas oknum yang menyalahgunakan kewenangan di lingkungan perpajakan⁶⁸

K. Kerangka Konseptual



Sumber : Gambar Diolah Peneliti, 2019

Keterangan :

1. Variabel dependen atau terikat yakni variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan membayar Pajak Bumi Bangunan (PBB)

⁶⁸ Supriyanto, Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Di Desa Gandarum Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2013), Skripsi, Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2013.

2. Variabel independen atau variabel bebas (X) yakni variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen.

Variabel independen dalam penelitian ini ada 3 yakni :

X1. Pelayanan Islami

X2. Kepercayaan

X3. Kebijakan Perpajakan

L. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara tentang adanya sesuatu atau kemungkinan adanya sesuatu, dengan diiringi perkiraan mengapa atau apa sebabnya adanya demikian.⁶⁹ Dengan demikian, hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih akan dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, landasan teori, kerangka berfikir, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Hipotesis Secara Parsial

H1 : Pelayanan islami berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.

H2 : Kepercayaan Kepada Petugas berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.

⁶⁹ Hadari Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2012), hal. 48

H3 : Kebijakan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.

2. Hipotesis Secara Simultan

H4 : Pelayanan Islami, Kepercayaan Kepada Petugas dan Kebijakan Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.