

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket atau kuesioner terhadap Masyarakat Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan di kelurahan Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung, maka pada bab ini akan dilakukan pembahasan yang merupakan hasil dari analisa data serta kesesuaiannya dengan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

Berikut ini adalah hasil penelitian yang menggambarkan ada atau tidaknya pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap terikat (Y) dan pembahasan rumusan masalah:

#### **A. Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung**

Berdasarkan hasil penelitian Pelayanan Islami dapat dipresentasikan Pada hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,070 dengan sig. t sebesar 0,003 dengan t tabel sebesar 1,661 sehingga variabel *Pelayanan Islami* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar 0,003 lebih kecil dari alpha yang dipakai yaitu  $0,003 < 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan *Pelayanan Islami* mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan, dimana dalam penelitian yang dilakukan oleh Fita Fitriyaningsih, Sudarno, Taufik Kurrohman dengan judul “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”. Dimana pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan.<sup>1</sup>

Penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa pelayanan di bidang Pajak Bumi Dan Bangunan atau pelayanan yang terkait dengan tugas aparatur pemerintah disebut pelayanan umum. Ada hubungan timbal balik antara kepatuhan membayar pajak dengan kinerja pemerintah, terutama yang menyangkut jasa pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanannya. Dalam hal pelayanan umum yang prima berarti pelayanannya bermutu maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lincer, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Pelayanan islami yang berkaitan langsung dengan perpajakan, seorang aparatur atau petugas pemungut pajak merupakan ujung tombak dari instansi perpajakan, karena

---

<sup>1</sup> Fita Fitriyaningsih, 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.

langsung berhadapan dengan masyarakat wajib pajak, untuk itu mereka diharapkan memiliki sikap yang dapat mencontoh Nabi Muhammad SAW seperti sikap bekerja dengan jujur, melayani dengan sikap murah hati juga ramah, dan didukung dengan memiliki sikap yang simpatik, mudah dihubungi, memiliki kemampuan dalam melayani terkait bidang pajak bumi dan bangunan dan memiliki rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan.<sup>2</sup>

Terbukti bahwa di Desa Jeli pelayanan yang di berikan oleh pihak fiskus atau petugas pemungut pajak saat melakukan tugasnya tergolong baik, hal ini dibuktikan dari hasil kuisioner yang telah peneliti olah dimana dari hasil kuisioner tersebut banyak pertanyaan yang mendapat jawaban baik dan sebagian besar responden memberikan jawaban yang positif.

#### **B. Pengaruh Kepercayaan Kepada Petugas Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung**

Berdasarkan hasil penelitian Kepercayaan Kepada Petugas dapat dipresentasikan Pada hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar 0,379 dengan sig. t sebesar 0,701 dengan t tabel sebesar 1,661 sehingga variabel *Kepercayaan Kepada Petugas* memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak PBB. Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar 0,379 lebih besar dari alpha yang dipakai yaitu  $0.379 >$

---

<sup>2</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2003, h 53-65.

0,1. Sehingga dapat disimpulkan *Kepercayaan Kepada Petugas* mempunyai pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak PBB.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan. Dimana dalam penemilition yang dilakukan Apriani Purnamasari, Umi Pratiwi dan Sukirman dengan judul “Pengaruh Pemahaman, Sanksi 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). Dimana pada variabel tingkat kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).<sup>3</sup>

Dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan, faktor yang menjadi penyebab tidak signifikanya pengaruh kepercayaan kepada petugas terhadap kepatuhan dalam membayar pajak PBB yaitu disebabkan oleh faktor-faktor lain diluar faktor yang digunakan dalam penelitian ini. Ada kemungkinan bahwa masyarakat wajib pajak atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Desa Jeli mempunyai rasa kurang percaya kepada petugas pemungut pajak, seperti kurang transparanya dana atas pajak bumi dan bangunan, dan sikap saat melayani warga saat memungut pajak yang dirasa kurang jelas. sehingga perlu melakukan perbaikan

---

<sup>3</sup>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.

sikap dari petugas pemungut pajak atau aparat pemerintah dengan cara menegakkan kedisiplinan dan budaya berperilaku, serta melakukan perbaikan peraturan atau sistem hukum yang ada dengan pemberantasan ketidakadilan sehingga dapat mendorong tingkat kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat wajib pajak.

Penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa faktor yang menjadi dasar terciptanya kepercayaan adalah kecakapan (competence) dan kejujuran (fairness). Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya, kepercayaan menjadi senjata yang sangat ampuh dalam membina sebuah hubungan, meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan. Mengingat kepercayaan tidak dapat diminta dan juga tidak dapat dipaksakan tetapi harus dihasilkan, agar dapat dipandang sebagai orang yang dapat dipercaya, seseorang harus dilihat sebagai jujur, kompeten dan memiliki ketulusan pada orang lain, hal ini yang harus dilakukan oleh petugas pemungut pajak dalam membangun sebuah kepercayaan di mata wajib pajak.

Dalam perspektif perpajakan, jika Negara bertindak dalam jalur yang dapat dipercaya, maka para Wajib Pajak akan lebih bersedia untuk lebih memiliki kepatuhan terhadap pajak. Jika masyarakat sudah percaya bahwa kinerja petugas pemungut pajak atau pemerintah secara umum sudah baik, maka dengan sendirinya akan memotivasi mereka untuk membayar pajak. Jadi, Semakin tinggi kepercayaan warga Negara kepada pemerintah, pengadilan, dan sistem hukum,

semakin tinggi motivasi intrinsik Wajib Pajak untuk mematuhi dan menerapkan Moralitas Pajak.<sup>4</sup>

### **C. Pengaruh Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung**

Berdasarkan hasil penelitian Kebijakan Perpajakan dapat dipresentasikan Pada hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar -242 dengan sig. t sebesar 0,810 dengan t tabel sebesar 1,661 sehingga variabel *Kebijakan Perpajakan* memiliki pengaruh negative tidak signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak PBB. Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar 0,810 lebih besar dari alpha yang dipakai yaitu  $0,810 > 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan *Kebijakan Perpajakan* mempunyai pengaruh yang negative tidak signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak PBB.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dan kajian teori yang digunakan, dimana dalam penelitian yang dilakukan Naelal Muna Mustikawati dengan judul “Naelal Muna Mustikawati, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Pakuncen, Kecamatan Pengandom, Kabupaten Kendal) dimana pada variabel X3

---

<sup>4</sup> Widi Widodo, Moralitas, Budaya..., h. 31-32.

Kebijakan Perpajakan menghasilkan penelitian dengan arah yang negative dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak PBB.<sup>5</sup>

Penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa Faktor yang mempengaruhi kepatuhan maupun yang tidak berpengaruh kepada seseorang patuh untuk membayar pajak, dari semua faktor tersebut pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor internal dan eksternal dari wajib pajak. faktor internal adalah dari dalam diri wajib pajak, di mana mereka mau atau tidak untuk mengikuti suatu aturan yang telah dibuat oleh Negara. Sedangkan faktor eksternal, dari sisi pemerintahan, jika pemerintahan suatu Negara baik, transparan pada alokasi pajak dan memperhatikan kepatuhan wajib pajak. Maka, pemerintahan tersebut akan membuat suatu sistem perpajakan dan database yang baik, mudah, dan lengkap. untuk membuat wajib pajak mentaati peraturan adalah dengan sistem perpajakan dan database yang baik.<sup>6</sup>

Dari penelitian lapangan yang dilakukan peneliti, faktor yang mempengaruhi ke tidak signifikansi dari variabel kebijakan adalah kurang faham nya masyarakat wajib pajak Desa Jeli mengenai aturan atau kebijakan perpajakan dari pemerintah, sehingga aparat pajak atau petugas pemungut pajak perlu melakukan sosialisasi tentang pemahaman peraturan atau kebijakan perpajakan. Selainn kurang

---

<sup>5</sup> 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. 108, Skripsi UIN Wali Songo 2017. Di Akses pada tanggal 11 desember 2019.

<sup>6</sup> Dwi Martani, Kepatuhan Pajak Dalam Perpajakan, *Economics Business Accounting Review*, h. 43

fahamnya masyarakat tentang kebijakan perpajakan faktor lainnya adalah ketidak transparansinya pemerintah dalam penggunaan pajak juga akan membuat ketidak patuhan membayar pajak. Faktor-faktor ini jika sudah berjalan dengan baik, bukan hal yang tidak mungkin wajib pajak akan patuh. Namun, tetap perlu diperhatikan bahwa faktor-faktor lainnya dapat berpengaruh pula sebagai pendorong kepatuhan, seperti halnya sosialisasi yang baik, pemahaman tentang aturan perpajakan, dan lainnya.

#### **D. Pengaruh Secara Simultan Pelayanan Islami, Kepercayaan Kepada Petugas dan Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Kelurahan Desa Jeli Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung**

Dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 orang yang telah menjadi responden. Uji instrument dari penelitian yang terdiri atas uji validitas dan uji reabilitas, hasil yang diperoleh yaitu uji validitas dengan nilai signifikansi lebih besar dari r tabel yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Dilanjutkan dengan uji reabilitas dengan menggunakan *alpha cronbach* yang dimana untuk variabel *Pelayanan Islami dan Kepercayaan Kepada Petugas* ditemukan sudah reliable karena nilai nya lebih besar dari 0,6. Sedangkan Variabel *Kebijakan Perpajakan dan Kepatuhan Membayar Pajak PBB* ditemukan Nilai alpha Cronbach berkisar antara 0,41 s.d. 0,60 yang berarti cukup reliabel. Uji Asumsi Klasik yang menjadi pengujian berikutnya, uji asumsi klasik terdiri



atas uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Dimulai dari uji normalitas, dapat dilihat pada tabel Hasil Uji Normalitas yang dimana pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnof, dengan nilai signifikan yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,1 yang artinya *unstandardrized* terdistribusi normal.

Kemudian uji kedua yaitu uji Multikolinearitas dengan nilai tolerance masing – masing variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Uji ketiga yaitu uji heteroskedastisitas dengan hasil yang menggunakan diagram satterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwasisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

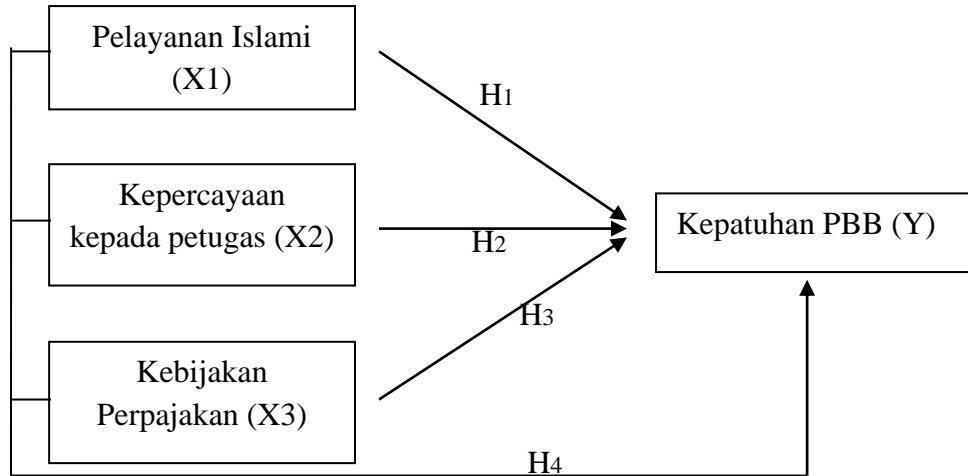
Metode yang digunakan adalah menggunakan tehnik analisis persamaan regresi linier berganda dengan hasil temuan dalam tabel persamaan regresi. *Pelayanan Islami (X1)* dan *Kepercayaan Kepada Petugas (X2) Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak PBB (Y)* memiliki arah positif, yang dimana *Pelayanan Islami (X1)* dan *Kepercayaan Kepada Petugas (X2)* mengalami kenaikan maka akan menyebabkan meningkatnya Kepatuhan Membayar Pajak PBB. Sedangkan *Kebijakan Perpajakan (X3)* memiliki arah yang negative, dimana jika *Kebijakan Perpajakan (X3)* mengalami penurunan maka akan menyebabkan menurunnya tingkat Kepatuhan Membayar Pajak PBB.

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara *Pelayanan Islami* (X1) dan *Kepercayaan Kepada Petugas* (X2) dan *Kebijakan Perpajakan* (X3) Terhadap *Kepatuhan Membayar Pajak PBB* (Y) secara simultan. Pengujian yang dilakukan memperoleh F hitung adalah 3,801, sedangkan F tabel pada tingkat signifikansi 10% adalah 2,70. Karena F hitung > F tabel ( $3.801 > 2,70$ ) dan signifikansi  $F < \alpha$  ( $0.013 < 0,1$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel *Pelayanan Islami* (X1) dan *Kepercayaan Kepada Petugas* (X2) dan *Kebijakan Perpajakan* (X3) Terhadap *Kepatuhan Membayar Pajak PBB* (Y) secara bersama-sama (Simultan).

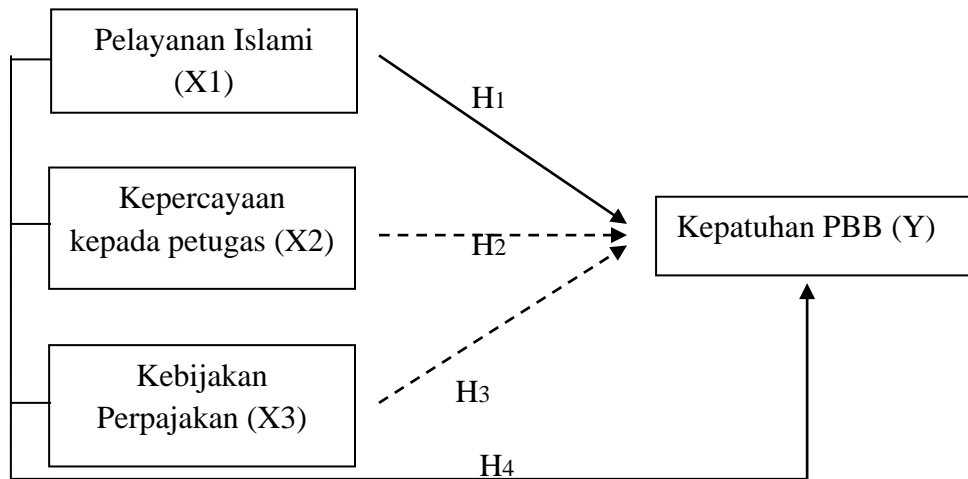
Jika dilihat dari nilai Adjust R Square yang diperoleh, maka *Pelayanan Islami* (X1) dan *Kepercayaan Kepada Petugas* (X2) dan *Kebijakan Perpajakan* (X3) memiliki pengaruh sebanyak 7,8% dalam mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat komparasi atau perbandingan antara sebelum dan setelah dilakukannya penelitian, yaitu sebagai berikut:

## 1. Jalur Kerangka Konsep



## 2. Jalur Setelah Penelitian



Keterangan :

—————> : Artinya terdapat pengaruh signifikansi

- - - - -> : Artinya terdapat pengaruh tidak signifikansi.