

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebar angket pertanyaan kepada wajib pajak yang terdaftar di desa Tulungrejo dengan kriteria tertentu, kemudian peneliti mengolah data menggunakan aplikasi SPSS 25 diperoleh hasil bahwa variabel pelayanan secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Membuktikan bahwa pelayanan (X1) secara logika dan didasari oleh beberapa teori bahwa berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan demikian setelah diuji secara ilmiah berdasarkan tabel koefisien regresi yang didapat ternyata pelayanan (X1) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). dengan demikian sesuai dengan hipotesis peneliti bahwa variabel pengetahuan berdasarkan koefisien menolak H0 dan menerima H1.

Hal tersebut diperkuat oleh keadaan yang menunjukkan bahwa dalam masa Pandemi COVID 19 pelayanan petugas tidak mengalami kendala sehingga wajib pajak dapat melakukan kewajibannya dalam membayar pajak bumi dan bangunan dan didasari teori dari Boediono yang menyatakan 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.⁸⁵ Kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanannya. Dan ini selaras dengan tiga peneliti terdahulu yaitu dari Fita Firianingsih, Sudarno, Taufik yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.⁸⁶ Dari Rohmani yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh dari Elsa Nurfianti yang juga selaras menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.⁸⁷ Dan dari Oktarini Khamilah Siregar dan Soni Anggraeni Rahayu menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.⁸⁸

B. Pengaruh Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebar angket pertanyaan kepada wajib pajak yang terdaftar di desa Tulungrejo dengan kriteria tertentu, kemudian peneliti mengolah data menggunakan

⁸⁵ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2015, hal 53-65.

⁸⁶ 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*, Vol. 1 : 100-104, 2018.

⁸⁷ Elsa Nurfiranti, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Paja terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan," Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2019.

⁸⁸ 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, 2018, Hal. 33-34 .

aplikasi SPSS 25 diperoleh hasil bahwa variabel penghasilan wajib pajak secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Membuktikan bahwa penghasilan wajib pajak (X2) secara logika dan didasari oleh beberapa teori bahwa berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan demikian setelah diuji secara ilmiah berdasarkan tabel koefisien regresi yang didapat ternyata penghasilan wajib pajak (X2) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). dengan demikian sesuai dengan hipotesis peneliti bahwa variabel pengetahuan berdasarkan koefisien menolak H0 dan menerima H1.

Hal tersebut diperkuat oleh keadaan yang menunjukkan bahwa dalam masa Pandemi COVID 19 penghasilan wajib pajak di desa Tulungrejo tidak mengalami penurunan secara signifikan sehingga wajib pajak dapat melakukan kewajibannya dalam membayar pajak bumi bangunan dan didasari oleh teori yang menyatakan faktor penghasilan adalah hal yang sangat fundamental dalam melaksanakan kewajiban karena tingkat penghasilan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.⁸⁹ Hal ini dari semua penelitian terdahulu semua selaras dengan yang dilakukan peneliti yang pertama penelitian Nadwatul Khoiroh yang menyatakan bahwa tinggi rendahnya penghasilan seseorang akan mempengaruhi orang tersebut dalam membayar pajak bumi bangunan.

⁸⁹ Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hal. 20

Penelitian ini menyatakan variabel penghasilan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan.⁹⁰ Yang kedua penelitian dari Nasirin yang menyatakan bahwa penghasilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.⁹¹ Dan yang ketiga penelitian dari Irna Yohana dan Susanto Wibowo yang menyatakan bahwa pendapatan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.⁹²

C. Pengaruh Pelayanan dan Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebar angket pertanyaan kepada wajib pajak yang terdaftar di desa Tulungrejo dengan kriteria tertentu, kemudian peneliti mengolah data menggunakan aplikasi SPSS 25 diperoleh hasil bahwa variabel pelayanan, dan penghasilan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan dan penghasilan wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga dapat diasumsikan bahwa adanya pelayanan dan penghasilan wajib pajak yang optimal maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan dan

⁹⁰ Nadwatul Khoiroh, "Pengaruh Sanksi, Sosialisasi, Dan Pendapatan Wajib Paja Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Gandaria," *Jurnal Ekonomi*, Vol 15, No. 19, 2017.

⁹¹ Nasirin, "Pengaruh Penghasilan, Kesadaran, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Studi kasus di Dusun Kaliurang Barat, Desa Hargobinangun)" *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2018, Vol 1 No. 4, 2018.

⁹² Irna Yohana dan Susanto Wibowo, "Pengaruh Lingkungan Sosial, Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pendapatan TerhadapKepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan". *Jurnal Riset Akuntansi*, Vol. 11, No.2, 2019

sebaliknya, jika pelayanan dan penghasilan, dan juga sebaliknya jika pelayanan dan penghasilan wajib pajak yang kurang optimal maka kepatuhan pajak akan mengalami penurunan.

Pelayanan dan penghasilan wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak bumi bangunan di desa Tulungrejo. Hasil itu juga selaras dengan hasil penelitian dari dua peneliti terdahulu pertama yang dilakukan oleh Yubiharto yang menyatakan bahwa pemahaman sanksi perpajakan, pelayanan petugas, kesadaran perpajakan, dan penghasilan wajib pajak berpengaruh secara simultan atau bersama terhadap kepatuhan perpajakan.⁹³ Dan yang kedua penelitian dari Tri Isawati, H. Eddy Soegiarto K, Titin Ruliana yang menyatakan bahwa tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak serta saksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.⁹⁴

⁹³ Yubiharto, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas", *Jurnal Akuntansi Vol. 01, No.02*, 2018.

⁹⁴ Tri Isawati, dkk, "Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus di Kelurahan Teluk Lerong Ilir, Kecamatan Samarinda Ulu)", *E-Jurnal Akuntansi Vol. 15*, 2015