

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus Pada Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember)

Ella Fanteni (1310421021)¹

Dr. Dwi Cahyono, M.Si, Ak²

Diyah Probowulan, SE. M.M³

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi,

Universitas Muhammadiyah Jember

Jln. Karimata No. 49, Telp (0331) 336728, Jember

E-mail : Ellafanteni31@gmail.com

Abstrak

Latar belakang penelitian ini yaitu rendahnya tingkat realisasi penerimaan PBB-P2 yang disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran PBB-P2 yang ada di Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember. Sehingga pemerintah daerah dalam pelaksanaan penarikan PBB-P2 masih menghadapi kendala. Penelitian mengenai Analisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan studi kasus yang dilakukan di Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh sikap wajib pajak, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian 19,686 pada tahun 2015 dan 19,926 pada tahun 2016 sebagai populasi yang digunakan, dengan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, dan usia, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji regresi berganda, uji Heteroskedastinitas, uji multikolinieritas, uji hipotesis (Uji t), dan analisis koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kecamatan Mumbulsari di Kabupaten Jember.

Kata Kunci : sikap wajib pajak, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

behind this research is the low level of realized PBB-P2 which is caused by several factors affecting the level of compliance of the UN-P2 payment in Mumbulsari Jember. So that local governments in the implementation of the UN-P2 withdrawal still facing obstacles. Research on the analysis of the factors that can increase the tax on land and building rural and urban areas (UN-P2) on tax compliance is a case study conducted in Mumbulsari Jember, the purpose of this study is to determine the effect of the attitude of the taxpayer, tax services, knowledge of taxation on tax compliance, the sample size used in the study 19.686 in 2015 and 19.926 in 2016 as the population used, using the formula Slovin with a sample size of 100 respondents to the characteristics of respondents by gender, occupation, and age, technique the data analysis used in this research using validity, reliability test, descriptive statistical test, normality test, regression test, test Heteroskedastinitas, multicolinierity test, hypothesis testing (t test), and coefficient of determination (R^2). Based on the results from testing the hypothesis states that the attitude of the taxpayer negative effect on tax compliance, tax services has a positive effect on tax compliance and tax knowledge negative effect on tax compliance in Mumbulsari in Jember.

Keywords: the attitude of the taxpayer, tax services, tax knowledge on tax compliance.

Pendahuluan

Pembiayaan pemerintah yang berasal dari peran serta masyarakat, yang berupa pajak, tidak akan berhasil jika tidak ditunjang oleh perangkat-perangkat hukum dalam bidang perpajakan yang menjamin kepastian, ketertiban, penegakan dan perlindungan hukum yang berintikan keadilan dan kebenaran (Ahmadi,2006). Lahirnya Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 yang mengatur tentang Pajak, pemerintah daerah dan Retribusi Daerah merupakan implementasi atas lahirnya otonomi daerah yang diselenggarakan di Indonesia. Pajak daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah, merupakan sumber keuangan riil bagi pemerintah daerah. Suatu daerah mempunyai hak untuk mengatur, mendapatkan, dan memelihara aspek sumber Pendapatan Asli Daerahnya yang hasilnya 100% (seratus persen) dikelola oleh pemerintah daerah itu sendiri. Penerapan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 telah mengubah sistem pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan khususnya sektor Perdesaan dan Perkotaan. Fakta di lapangan menunjukan hal yang sebaliknya, upaya pemungutan pajak bukanlah pekerjaan yang mudah, beberapa permasalahan mengenai perpajakan masih harus dihadapi oleh pemerintah daerah Kabupaten Jember beberapa masalah yang dihadapi tersebut adalah sebagai berikut: tingkat kepercayaan rakyat Indonesia yang menurun terhadap aparat perpajakn, rasio tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia cukup rendah, terjadinya gap atau kesenjangan antara jumlah pendapatan pajak yang seharusnya diterima dengan realisasinya, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak masih rendah. Banyak faktor yang mempengaruhi

tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, antara lain sikap wajib pajak, pelayanan pajak, dan pengetahuan perpajakan. Seperti yang terjadi pada wajib pajak di wilayah Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember terbukti masih banyaknya wajib pajak (WP) yang terlambat dalam membayar PBB-P2. Hal ini terlihat bahwa rendahnya realisasi penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Mumbulsari seperti yang terlihat pada Tabel 1.1 mengenai data penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember.

Tabel 1.1 Laporan Penerimaan PBB P2 Kecamatan Mumbulsari Tahun 2016

| Kecamatan | Pokok Ketetapan | | Realisasi tahun 2016 | Sisa pajak terutang |
|----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| | Jumlah SPPT | Jumlah Pajak terutang | | |
| Lengkong | 1.220 | 71,750,128 | 26,161,129 | 45,588,999 |
| Tamansari | 2,217 | 81,562,834 | 26,003,404 | 55,559,430 |
| Suco | 3,715 | 136,992,096 | 17,884,727 | 119,107,369 |
| Lampeji | 4,207 | 173,851,424 | 19,982,551 | 153,868,913 |
| Mumbulsari | 4,332 | 179,015,425 | 25,339,988 | 153,675,437 |
| Karangkedawung | 3,797 | 140,313,910 | 30,796,378 | 109,517,532 |
| Kawangrejo | 378 | 16,671,497 | 3,720,144 | 12,951,353 |
| Jumlah | 19,926 | 800,157,314 | 149,888,281 | 650,269,033 |

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahawa realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan(PBB P2) jauh dari ketetapan baku yang sudah di tentukan. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (sebagaimana dikutip oleh Kiryanto, 2000 dalam Jatmiko 2006), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan.

Sehubungan dengan uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Faktor-faktor yang dapat meningkatkan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember)”.

Rumusan masalah

1. Apakah ada pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Mumbulsari ?,
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Mumbulsari ?,
3. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Mumbulsari ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Mumbulsari
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Mumbulsari
3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Mumbulsari.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Studi ini dilakukan untuk memahami karakteristik organisasi yang mengikuti praktik umum tertentu seperti halnya pada Pemerintah Kota Jember yang menerapkan aturan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang telah diterapkan oleh daerah-daerah lain di Indonesia. dapat secara langsung diterapkan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapalam.

Data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung dari responden yang ada di kecamatan Mumbulsari dengan memberikan sebuah kuisisioner. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Dalam penelitian ini data sekunder yang di gunakan bersumber dari laporan yang dibuat oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Jember dan petugas pelayanan PBB di Kecamatan Mumbulsari.

Dalam penelitian ini populasi yaitu wajib pajak PBB-P2 yaitu kecamatan Mumbulsari. Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariat (seperti analisis regresi berganda), ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar daripada jumlah variabel bebas (minimal 10

kali). Sementara itu Hair et al. (1998) menyatakan bahwa jumlah sampel minimal yang harus diambil apabila menggunakan teknik analisis regresi berganda adalah 15 hingga 20 kali jumlah variabel yang digunakan. Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 variabel sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah $4 * 20 = 80$.

Tabel 1.3 Daftar Sampel Kecamatan Mumbulsari

| No | Kelurahan | Jumlah WP |
|----|----------------|-----------|
| | Lengkong | 1.220 |
| 2 | Tamansari | 2,217 |
| 3 | Suco | 3,715 |
| 4 | Lampeji | 4,207 |
| 5 | Mumbulsari | 4,332 |
| 6 | Karangkedawung | 3,797 |
| 7 | Kawangrejo | 378 |
| | Jumlah | 19,926 |

Sampel Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *Cluster Sampling*, yaitu metode penentuan sampel yang populasinya dibagi menjadi beberapa kelompok dengan menggunakan aturan-aturan tertentu, seperti batas-batas alam dan wilayah administrasi pemerintahan. Penentuan sampel secara *Cluster Sampling* adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{19.926}{1+19.926.0,1^2}$$

$$n = \frac{19.926}{1+199,26}$$

$$n = \frac{19.926}{200,26}$$

$n = 99$, 500 dibulatkan menjadi 100 responden

Keterangan :

η : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (10%)

Hasil perhitungan distribusi proporsional sampel yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 1.4 Proporsi Sampel Penelitian

| No. | Desa | Jumlah WP | Proporsional | Sampel |
|---------------|----------------|---------------|----------------------------------|-----------|
| 1 | Lengkong | 1,220 | $\frac{1,220}{19,926} \times 99$ | 6 |
| 2 | Tamansari | 2,277 | $\frac{2,277}{19,926} \times 99$ | 11 |
| 3 | Suco | 3,715 | $\frac{3,715}{19,926} \times 99$ | 18 |
| 4 | Lampeji | 4,207 | $\frac{4,207}{19,926} \times 99$ | 21 |
| 5 | Mumbulsari | 4,332 | $\frac{4,332}{19,926} \times 99$ | 22 |
| 6 | Karangkedawung | 3,797 | $\frac{3,797}{19,926} \times 99$ | 19 |
| 7 | Kawangrejo | 378 | $\frac{378}{19,926} \times 99$ | 2 |
| Jumlah | | 19,926 | | 99 |

Variabel penelitian dan definisi operasional

a. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono 2013), yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah:

1) Sikap Wajib Pajak

pelayanan pajak mampu membentuk konstruk sikap wajib pajak dengan baik. Indikator dalam penelitian ini merupakan adopsi dari koesioner penelitian Akbar (2016) tentang kepatuhan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, dengan menggunakan pengukuran Skala Likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau suatu fenomena tertentu dengan tingkat preferensi jawaban mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju).

2). Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam Mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Indikator dalam penelitian ini merupakan adopsi dari koesioner penelitian Noviani (2015) dan Siti Faizah (2009) pengukuran dilakukan dengan

skala likert dengan tingkat preferensi jawaban mulai dari 1 (Tidak tahu) sampai dengan 5 (Sangat tahu).

3). Pelayanan pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan PBB yang meliputi pelayanan pembayaran, pelayanan keberatan dan pengurangan serta pelayanan penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas yang menangani PBB kepada WP PBB. Indikator dalam penelitian ini merupakan adopsi dari koesioner penelitian Siti Faizah (2009) pengukuran dilakukan dengan skala likert dengan tingkat preferensi jawaban mulai dari 1 (Sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (Sangat setuju).

b. Variabel Dipenden

Variabel dependen sering disebut variabel terikat, yaitu merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2015). Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak.

Indikator dalam penelitian ini merupakan adopsi dari koesioner penelitian Siti Faizah (2009) pengukuran dilakukan dengan skala likert dengan tingkat preferensi jawaban mulai dari 1 (Sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (Sangat setuju).

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

a. Metode Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2013). Pada penelitian ini kuesioner dari penelitian terdahulu bersumber dari responden wajib pajak di kecamatan Mumbulsari.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2013), untuk mendapatkan gambaran permasalahann yang lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam obyek. Untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden, maka peneliti dapat menggunakan wawancara tidak terstruktur.

c. Metode Dokumentasi

Menurut Arikunto (2014) ”Dokumentasi adalah mencari data atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, raport, agenda dan

sebagainya”. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah.

Hasil Dan Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden sebagai objek penelitian, dapat diperoleh karakteristik umum responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Pengklasifikasian responden berdasarkan karakteristik umum tersebut diperoleh untuk memiliki wawasan yang lebih luas mengenai objek penelitian. Data yang berhasil dihimpun dari 100 responden tersebut disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 1.4 Data Demografi Responden

| Keterangan | Responden | Frekuensi |
|---------------|--------------|-----------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 30 |
| | Perempuan | 70 |
| Total | | 100 |
| Usia | 25-35 | 28 |
| | 36-45 | 27 |
| | 46-55 | 25 |
| | >55 | 20 |
| Total | | 100 |
| Pekerjaan | PNS | 7 |
| | Wiraswasta | 27 |
| | Petani | 18 |
| | Rumah Tangga | 48 |
| Total | | 100 |

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur agar instrument menjadi valid dengan cara mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Ghozali,2013).. Apabila koefisien korelasi lebih dari r_{tabel} 0,195 dengan tingkat signifikan $< 5\%$ atau dapat mengungkapkan informasi yang diinginkan, maka data tersebut dikatakan valid. Dan apabila koefisien korelasi

kurang dari r_{tabel} 0,195 dengan tingkat signifikan $> 5\%$ maka data tersebut dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas untuk setiap item dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.5 Hasil Pengujian Validitas data *product moment*

| Variabel | Pertanyaan | N | | Koefisien Korelasi | Sign. | Keterangan |
|---------------------------|------------|-----|--|--------------------|-------|------------|
| Sikap wajib pajak (X1) | X1.a | 100 | | 0,635 | 0,000 | Valid |
| | X1.b | 100 | | 0,714 | 0,000 | Valid |
| | X1.c | 100 | | 0,805 | 0,000 | Valid |
| | X1.d | 100 | | 0,722 | 0,000 | Valid |
| Pelayanan Perpajakan (X2) | X2.a | 100 | | 0,813 | 0,000 | Valid |
| | X2.b | 100 | | 0,667 | 0,000 | Valid |
| | X2.c | 100 | | 0,842 | 0,000 | Valid |
| | X2.d | 100 | | 0,777 | 0,000 | Valid |
| | X2.e | 100 | | 0,785 | 0,000 | Valid |
| | X2.f | 100 | | 0,514 | 0,000 | Valid |
| | X2.g | 100 | | 0,476 | 0,000 | Valid |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|------|-----|--|-------|-------|-------|
| Pengetahuan Perpajakan (X3) | X3.a | 100 | | 0,675 | 0,000 | Valid |
| | X3.b | 100 | | 0,728 | 0,000 | Valid |
| | X3.c | 100 | | 0,732 | 0,000 | Valid |
| | X3.d | 100 | | 0,679 | 0,000 | Valid |
| | X3.f | 100 | | 0,652 | 0,000 | Valid |
| | | | | | 0,722 | |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Y.a | 100 | | 0,597 | 0,000 | Valid |
| | Y.b | 100 | | 0,390 | 0,000 | Valid |
| | Y.c | 100 | | 0,655 | 0,000 | Valid |
| | Y.d | 100 | | 0,577 | 0,000 | Valid |
| | Y.e | 100 | | 0,739 | 0,000 | Valid |
| | Y.f | 100 | | 0,676 | 0,000 | Valid |
| | Y.g | 100 | | 0,504 | 0,000 | Valid |
| | Y.h | 100 | | 0,330 | 0,001 | Valid |

Sumber : Data diolah dari Lampiran 4

Berdasarkan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan signifikan 5% pada table 4.3 di atas menunjukkan bahwa r_{tabel} dari setiap variable sikap wajib pajak, pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan lebih besar dari r_{tabel} 0,195 dengan tingkat signifikan

5% sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pertanyaan yang digunakan penelitian ini adalah valid dan layak untuk diolah.

4.2.2 Uji Reabilitas

Uji realibilitas menunjukkan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.ungkapan yang mengatakan bahwa instrument harus reliable sebenarnya mengandung arti bahwa instrument tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Suatu instrument dikatakan realibel jika memberi nilai *Alpha Cronbach* > 0,6. Hasil uji reliabilitas dari item (butir pertanyaan) menunjukkan bahwa item tersebut adalah reliable dan dapat digunakan dalam penelitian, hasil uji reliabilitas masing-masing variable dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Data

| Variabel | <i>Alpha Cronbach</i> | <i>Alpa</i> | keterangan |
|-----------------------------|-----------------------|-------------|------------|
| Sikap wajib pajak (X1) | 0, .689 | 0,6 | Reliabel |
| Pelayanan pajak (X2) | 0, .826 | 0,6 | Reliabel |
| Pengetahuan Perpajakan (X3) | 0, 789 | 0,6 | Reliabel |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 0, 628 | 0,6 | Reliabel |

Sumber : Data diolah dari Lampiran 4

Berdasarkan table 4.4 mengenai hasil reliabilitas yang ditunjukkan oleh table diatas dapat dikatakan bahwa variable sikap wajib pajak, pelayanan pajak, dan pengetahuan perpajakan, mempunyai nilai *Alpha Crobach* lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument dalam penelitian ini dapat dikatakan reliable dan layak digunakan lebih lanjut dalam penelitian.

Metode Analisis Data

Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif digunakan untuk menganalisis adanya hubungan pengaruh sikap wajib pajak, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh deskriptif statistiK data penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif

| | Minimum | Maximum | Mean | Std Deviation |
|-----------------------|---------|---------|-------|---------------|
| Sikap wajib pajak | 10 | 20 | 15,76 | 2,075 |
| Pelayanan Pajak | 17 | 35 | 26,46 | 3,767 |
| Pengetahuan Pajak | 6 | 30 | 19,21 | 5,634 |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 19 | 37 | 32,09 | 3,409 |

Data diolah Lampiran

1. Berdasarkan table 4.5 di atas sikap wajib pajak mempunyai nilai mean 15,76 dan standar deviasi (*std deviation*) sebesar 2,075 hal ini berarti nilai mean lebih besar dari standar deviasi, sehingga mengidentifikasi bahwa hasil cukup baik.
2. Berdasarkan table 4.5 di atas pelayanan pajak mempunyai mean 26,46 dan standar deviasi (*std deviation*) 3,767. Hal ini berarti nilai mean lebih besar dari standart deviasi, sehingga mengidentifikasi bahwa hasil cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data yang menyebar menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai skor minimum 17 dan nilai skor maximum 35
3. Berdasarkan table 4.5 di atas pengetahuan perpajakan memiliki nilai mean 19,21 dan standar deviasi (*std deviation*) sebesar 5,634, hal ini berarti nilai mean lebih besar dari standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai skor minimum 6 dan nilai skor maxi 0
4. Berdasarkan table 4.5 diatas kepatuhan wajib pajak memiliki mean 32,09 dan standar deviasi (*std deviation*) sebesar 3,409 hal ini berarti nilai mean lebih besar dari standar

deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai skor minimum 19 dan nilai skor maximum 37.

Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistic berjenis parametric. Sedangkan bila data tidak berdistribusikan normal, maka digunakan uji statistic nonparametric. Dalam penelitian ini uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak digunakan metode Kolmogorav-Smirnov, dimana metode Kolmogorov-Smirnov prinsip kerjanya membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoretik dengan frekuensi kumulatif distribusi empiric (Syofian, 2014). Data dapat dikatakan berdistribusi tidak normal apabila pada tingkat signifikasi 0,01 dan dapat dikatakan terdistribusi normal apabila tingkatan signifikasi lebih dari 0,05 (5%). Hasil pengujian Kolmogorov- Smirnov adalah sebagai berikut

Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|-------------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| | Mean | .0000000 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Std. Deviation | 2.91960556 |
| Most Extreme Differences | Absolute Positive | .168 |
| | Negative | .067 |
| | | -.168 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.679 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .007 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Sumber : data diolah dari Lampiran 6

4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam analisis regresi selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan independen (Ghozali, 2013). Alat uji regresi linier berganda ini digunakan untuk menguji pengaruh sikap wajib pajak, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis Linier berganda dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi |
|-------------------------|-------------------|
| (Constan) | 2.925 |
| Sikap Wajib Pajak (X1) | 1.086 |
| Pelayanan Pajak (X2) | 1.026 |
| Pengetahuana Perpajakan | 1.060 |

Sumber : data diolah dari Lampiran 7

Berdasarkan data diatas, maka persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut

$$Y = 2,925 + 1,086X_1 + 1,026X_2 + 1,060X_3 + e$$

Hasil perhitungan regresi berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada model regresi ini nilai konstanta sebesar 2,925 yang berarti jika variabel independen dalam model diasumsikan sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 2,925.

2. Variabel sikap wajib pajak

Nilai koefisien regresi ini menunjukkan bahwa jika sikap wajib pajak meningkat sebesar satu satuan dan variabel yang lain konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun sebesar 1,086 dan sebaliknya jika sikap wajib pajak menurun sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 1,086 satuan

3. Variabel Pelayanan Pajak

Nilai koefisien regresi ini menunjukkan bahwa jika pelayanan pajak meningkat sebesar satu satuan dan variabel yang lain konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun

sebesar 1,026 dan sebaliknya jika pelayanan pajak menurun sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 1,026.

4 Variabel Pengetahuan perpajakan

Nilai koefisien regresi ini menunjukkan bahwa jika pengetahuan perpajakan meningkat sebesar satu satuan dan variabel yang lain konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun sebesar 1,060 dan sebaliknya jika pelayanan pajak menurun sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 1,060.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi tersebut terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolinieritas dapat dideteksi dengan melihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 10 dan tidak lebih kecil dari 0,1 ($0,1 < VIF < 10$) berarti dalam model regresi tidak terjadi Multikolinieritas.

Hasil uji Multikolinieritas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|------------------------|-----------|-------|-------------------------|
| Sikap wajib pajak | .920 | 1,086 | Bebas Multikolinieritas |
| Pelayanan Pajak | .975 | 1,026 | Bebas Multikolinieritas |
| Pengetahuan Perpajakan | .943 | 1,060 | Bebas Multikolinieritas |

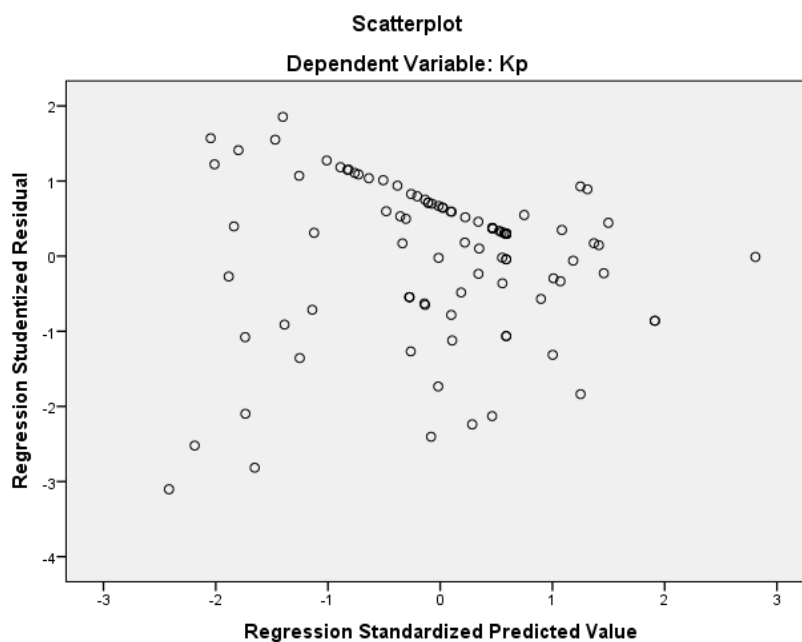
Sumber: data diolah dari Lampiran 8

Hasil perhitungan nilai *variance inflation factor* (VIF) menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF $< 0,1$ dan berarti tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF > 10 yang berarti tidak ada Multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian gangguan berbeda antara satu observasi ke observasi yang lain. Uji heterokedastisitas dapat diketahui dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada scatter plot pada lampiran, dimana sumbu X dan Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual ($Y \text{ predeksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di *studentized*. Dasar pengambilan keputusan ini sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang ada memebentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang Z, melebur kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas

Hasil Analisis Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Caranya dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Masing-masing variabel bebas dikatakan mempunyai pengaruh yang signifikan apabila nilai t_{hitung} dan t_{tabel} atau tingkat keyakinan 5% ($= 0,05$)

Hasil analisis uji t menggunakan SPSS dapat dilihat pada table berikut

Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| | (Constant) | 17.503 | 2.925 | | |
| Sikap waji pajak | .109 | .150 | .067 | .730 | .467 |
| Pelayanan pajak | .435 | .080 | .481 | 5.429 | .000 |
| Pengetahuan perpajakan | .071 | .054 | .117 | 1.297 | .198 |

a. Dependent Variable: Kp

Sumber: data diolah dari Lampiran 9

Berdasarkan dari hasil uji t pada table diatas dari keempat variabel independen yang dimasukan ke dalam model regresi variabel maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Sikap wajib pajak memiliki nilai $t_{hitung} 0,730 < t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikan sebesar $0,467 > 0,05$. Maka dengan kata lain hipotesis nol (H_0) diterima. Maka kesimpulannya sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pelaynnan pajak memiliki nilai $t_{hitung} 5,429 > t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dengan kata lain hipotesis nol (H_0) di tolak . Maka kesimpulannya pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengetahuan perpajakan memiliki nilai $t_{hitung} 1.297 < t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikan $0,198 > 0,05$ maka dengan kata lain hipotesis nol (H_0) diterima. Maka kesimpulannya pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisen Determinasi (R^2)

Koefesien determinasi (R^2) digunakan mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Pada model *summary* ditampilkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*), dari hasil ini dapat dilihat pada table dibawah ini :

4.11 Hasil Analisis Uji R^2

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted Square | R | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-----------------|---|----------------------------|
| 1 | .516 ^a | .266 | .243 | | 2.965 |

a. Predictors: (Constant), pp, pp, swp

b. Dependent Variable: Kp

Sumber : data diolah Lampiran 10

Dari tampilan output SPSS model *summary* besarnya adjusted R^2 adalah 0,243, hal ini berarti 24,3%, variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen yaitu sikap wajib pajak, pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan.

KESIMPULAN

Pemerintah daerah dalam pelaksanaan penarikan PBB masih banyak menghadapi kendala antara lain masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar PBB. Fakta di lapangan menunjukkan hal yang sebaliknya, upaya pemungutan pajak bukanlah pekerjaan yang mudah, beberapa permasalahan mengenai perpajakan masih harus dihadapi oleh pemerintah daerah Kabupaten Jember beberapa masalah yang dihadapi tersebut adalah sebagai berikut: tingkat kepercayaan rakyat Indonesia yang menurun terhadap aparat perpajakan, rasio tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia cukup rendah, terjadinya gap atau kesenjangan antara jumlah pendapatan pajak yang seharusnya diterima dengan realisasinya, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak masih rendah.

Seperti yang terjadi di Kecamatan Mumbulsari bahwa kecamatan mumbulsari memiliki tingkat realisasi penerimaan pajak bumi bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB P2) terendah di antara 30 kecamatan lain di kabupaten Jember. Hal ini dikarenakan dipengaruhi oleh beberapa faktor terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi

tingkat kepatuhan wajib pajak antara lain sikap wajib pajak, pelayanan wajib pajak, pengetahuan perpajakan.

Seperti yang tercantum dalam sebuah teori yaitu *theory of reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku, yang dipengaruhi oleh dua penentu utama yaitu sikap dan norma subjektif sehingga teori ini bisa digunakan sebagai grand teori dalam penelitian ini karena jika sikap seorang wajib pajak sudah mengikuti aturan yang berlaku dalam perpajakan maka akan berpengaruh juga terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif ini mengambil objek penelitian di Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin karena metode sampel pada penelitian ini yaitu *cluster sampling* Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sikap wajib pajak memiliki nilai $t_{hitung} 0,730 < t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikan sebesar $0,467 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa sikap wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Pelayanan pajak memiliki nilai $t_{hitung} < t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengetahuan perpajakan memiliki nilai $t_{hitung} 1,297 < t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikan $0,198 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa sikap wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dan diusahakan sesuai dengan sistematis penelitian ilmiah namun demikian penelitian ini masih memiliki keterbatasan antara lain :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel yaitu sikap wajib pajak, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan sedangkan masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. adanya keterbatasan dalam penyebaran kuesioner karena terkadang seorang responden tidak memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.
3. waktu yang di habiskan peneliti untuk menyebarkan kuesioner dari responden relative lama dari waktu yang diperkirakan peneliti yaitu 2 minggu, namun fakta yang ada kuesioner yang disebarkan membutuhkan waktu hampir 3 minggu.

5.3 Saran

Saran dalam penelitian ini yaitu saran untuk pemerintahan dikecamatan Mumbulsari agar lebih aktif lagi dalam melakukan pelayanan pajaknya seperti melaksanakan tugasnya saat ditunjuk sebagai petugas pajak dilaksanakan sesuai aturan yang telah ditetapkan sehingga para wajib pajak bisa merasakan kepuasan tersendiri dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu juga saran untuk Dinas Pendapatan Jember agar menambah petugas pajak yang akan diterjunkan di Kecamatan Mumbulsari untuk membantu masyarakat yang akan membayar pajak, karena petugas yang ada saat ini hanya berjumlah satu orang dan itu tidak efektif jika dilihat dari luas wilayah dan jumlah wajib pajak yang ada di Kecamatan Mumbulsari, sehingga diharapkan jika petugas yang menangani pajak bertambah maka tingkat realisasi penerimaan PBB-P2 bisa meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arbaiyah, 2016. *Kinerja Pelayanan PBB-P2 di Unit Pelaksanaan Teknis PBB-P2 kecamatan Serang Kota Serang Skripsi (S1)*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Tirta.
- Akbar Risky Wijaya, 2016. *Determinasi Aspek Keperilakuan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Dan Pedesaan (PBB-P2)*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember.
- Inka Permata Tri Kusuma. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*, Fakultas ekonomi dan Binis , Universitas Dian Nuswantoro.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*, 2013. Universitas Diponegoro
- Johan Yusnidar Sunarti dan Arik Prasetya, 2015. *Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Jurnal Perpajakan Vol.1 No.1 Januari 2015*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Malang
- Rahayu Siti Kurnia 2010. *“ perpajakan Indonesia” Yogyakarta: Salemba Empat.*
- Mochamad Rizza Faizin Kertahadi dan Ika Ruhana, 2016. *Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Mojoranu Bojonegoro) Jurnal Perpajakan Vol. 9 No. 1 2016*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Mardiasmo. 2016. *“ Perpajakan : Edisi Revisi 2016.* Andi Yogyakarta. Yogyakarta
- Nur Laili, 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Skripsi (S1)*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember.
- Rochmat Soemitro dan Zainal Muttaqin. *Pajak Bumi dan Bangunan*, 2011. PT Refika Aditama, Bandung.
- Sulud Kahono, 2003. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Wilayah KP.PBB Semarang) Tesis (S2)*, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.

Sugiyono. 2013. *Metode Peneletian Manajemen. Edisi Revisi 2013*, Alfabeta, Bandung.

Suharsimi Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian. Edisi Revisi 2014*, Rineka Cipta, Jakarta

Winda Kurnia Fikriningrum. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*, Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.

Wiratni Ahmadi. 2006. *Sinkronisasi kebijakan Pengenaan Pajak Tanah Dengan Kebijakan Pertanahan Di Indonesia*, Refika Aditama, Bandung.