

**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)**

***ANALYSIS OF FACTORS THAT CAN INCREASE LAND AND BUILDING  
TAX-RURAL AND URBAN (PBB-P2)  
TO THE COMPULSORY OF TAXPAYERS  
(Case Study In Mumbulsari Sub-district, Jember Regency)***

**Ella Fanteni<sup>1</sup>, Dwi Cahyono<sup>2</sup> dan Diyah Probowulan<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Jember  
[Ellafanteni31@gmail.com](mailto:Ellafanteni31@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penerapan Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 telah mengubah sistem pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan khususnya sektor Perdesaan dan Perkotaan. 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 dalam melaksanakan kewajibannya alam membayar pajak masih rendah. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, antara lain sikap wajib pajak. 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. Pelayanan pajak memiliki nilai  $t_{hitung} 5,429 < t_{tabel} 1,985$  dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 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.

**Kata Kunci:** perilaku wajib pajak, pelayanan pajak, pengetahuan pajak, kepatuhan pajak

**ABSTRACT**

*The implementation of Law Number 28 of 2009 has changed the management system of Land and Building Tax, especially in Rural and Urban sector. The facts on the ground show the opposite, tax collection is not an easy task, some of the problems concerning taxation still have to be faced by the local government of Jember District. The problems faced are as follows: the decreasing level of confidence of the Indonesian people towards the apparatus of taxation, the ratio of compliance level the taxpayer in carrying out his obligations of nature to pay taxes is still low. Many factors affect the level of compliance payments Land and Building Tax, among other attitudes taxpayers. The attitude of the taxpayer has a value of  $t$  calculated  $0.730 < t_{tabel} 1.985$  and a significant level of  $0.467 > 0.05$ . This means that the attitudes of taxpayers negatively affect taxpayer compliance. The tax service has a  $t$  count of  $5.429 < t_{tabel} 1.985$  and a significant level of  $0.000 < 0.05$ . This means that tax services have a positive effect on taxpayer compliance. Knowledge of taxation has value  $t_{hitung} 1.297 < t_{tabel} 1.985$  and level signifikan  $0.198 > 0.05$ . This means that attitudes of taxpayers negatively affect taxpayer compliance.*

**Keywords:** taxpayer behavior, tax service, tax knowledge, 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 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 dalam melaksanakan kewajibannya alam 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 di wilayah Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember terbukti masih banyaknya wajib pajak yang terlambat dalam membayar PBB-P2. Hal ini terlihat bahwa rendahnya realisasi penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Mumbulsari seperti yang terlihat pada Tabel 1 mengenai data penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember.

**Tabel 1 Laporan Penerimaan PBB-P2 di 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
Lanjutan Tabel 1				
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 dapat dilihat bahwa realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) jauh dari ketetapan baku yang sudah ditentukan. 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 dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Mumbulsari?, Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Mumbulsari?, apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kecamatan Mumbulsari?

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Mumbulsari, untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Mumbulsari, untuk menganalisis pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Mumbulsari

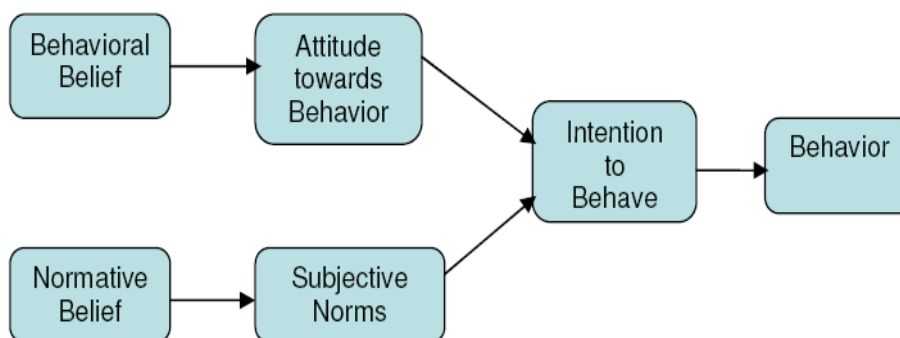
## KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### *Theory Of Reasoned Action (TRA)*

Teori yang mendasari psikologi social ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975).Ajzen (1980) menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Ajzen (1980) mengemukakan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh dua penentu utama yaitu:

- Sikap, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- Norma subjektif, merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan normative yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut.

**Gambar1 Theory Reaction Action (Fishbein & Ajzen, 1975)**



Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh orang lain yang mempengaruhi keputusan dalam kepatuhan pajak. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya (sikap). Ketika individu akan melakukan sesuatu, dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut (norma subjektif). Hal tersebut relevan dengan pelayanaan fiskus.( Akbar,2016)

### **Pengembangan Hipotesis**

PBB merupakan salah satu sumber pemasuena terbatasnya dana kan bagi pemerintah daerah. Hasil penerimaan PBB dipergunakan untuk pembangunan infrastruktur daerah yang bersangkutan. Karena terbatasnya dana, maka pembangunan infrastruktur tersebut dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas pemerintah daerah yang bersangkutan. Suhud kahono (2003) melakukan penelitian bahwa pendapatan daerah mengalami kenaikan karena adanya kepatuhan sikap wajib pajak terhadap Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dn Perkotaan (PBB-P2). 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 penentu utama yaitu sikap dan norma subyektif. Untuk itu sikap wajib pajak dalam memandang prioritas pembangunan daerahnya diduga akan berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak khususnya PBB-P2

**H1:***Semakin baik sikap wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan meningkat*

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan public, mengharuskan setiap penyelenggara pelayanan public memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan termasuk pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan dalam Pajak Bumi dan Banguna Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yaitu dalam metode penyampaian SPPT harus melalui mekanisme penyerahan SPPT dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah yang disalurkan kepada kantor kelurahan sesuai domisili wajib pajak (Sunarti dan Prasetya, 2015) sedangkan penelitian menurut Arbaiyah (2016) kualitas layanan akan berpengaruh baik terhadap penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Penelitian menurut Laili (2012) pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian Kahono (2003) pelayanan fiskus juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

**H2:***semakin baik pelayanan pajak terhadap wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat*

Sunarti dan Prasetya (2015) dalam penelitiannya mengatakan pengetahuan pajak antara lain sejauh mana wajib pajak mengetahui fungsi PBB-P2 sebagai salah satu sumber pendapatan di Kabupaten Jombang, seseorang yang berpendidikan pajak akan mempunyai pengetahuan tentang perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

**H3:** *semakin baik pengetahuan perpajakan wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat*

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Studi ini dilakukan untuk memahami karakteristik organisasi yang meliputi praktik umum tertentu seperti halnya pada pemerintahan Kota Jember yang menerapkan aturan berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 yang telah diterapkan oleh daerah-daerah lain di Indonesia. Studi deskriptif ini bertujuan untuk memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi atau lainnya (Indrianto dan Supomo,1999). Data dalam penelitian 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 kuisioner. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Dalam penelitian ini data yang digunakan bersumber dari laporan yang dibuat oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Jember dan petugas pelayanan PBB di Kecamatan Mumbulsari.

Populasi merupakan objek atau subjek yang memenuhi kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2015) tentang pengertian populasi yaitu: “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini populasi yaitu wajib pajak PBB-P2 yaitu Kecamatan Mumbulsari.

Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariate (seperti analisis regresi berganda) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar daripada jumlah variabel bebas (minimal 10 kali). Sementara 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  $4 \times 20 = 80$

**Tabel 2 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:

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

$$n = \frac{19.926}{1 + 19.926 \cdot 0,1^2}$$

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

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

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

**Tabel 3 Proporsi sampel Penelitian**

No.	Desa	Jumlah WP	Proposional	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
<b>Jumlah</b>		<b>19,926</b>		<b>99</b>

### 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 independen (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 permasalahan 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 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 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

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.

#### 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 6 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

Berdasarkan tabel 6 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, pelayan pajak, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diperoleh deskriptif statistiK data penelitian sebagai berikut:

**Tabel 7 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

Sumber: Data diolah

1. Berdasarkan table 7 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 mengidentifikasikan bahwa hasil cukup baik.
2. Berdasarkan tabel 7 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 mengidentifikasikan 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 tabel 7 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 maximum 30

4. Berdasarkan tabel 7 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 Kolmogorov-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 signifikansi 0,01 dan dapat dikatakan terdistribusi normal apabila tingkatan signifikansi lebih dari 0,05 (5%). Hasil pengujian Kolmogorov- Smirnov adalah sebagai berikut

**Tabel 8 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

Variabel	<i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i>	<i>Tingkat Signifikan</i>	keterangan
Sikap wajib pajak (X1)	2, 860	0,05	Normal
Pelayanan pajak (X2)	1, 832	0,05	Normal
Pengetahuan Perpajakan (X3)	2, 281	0,05	Normal

Sumber : data diolah

#### 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 9 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

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 10 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

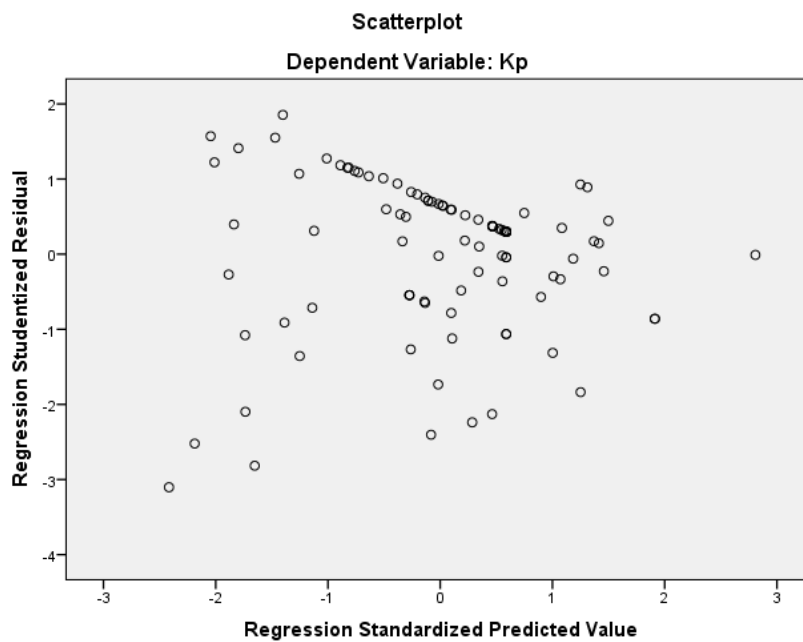
Hasil perhitungan nilai *variance inflation factor* (VIF) menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF  $< 0,1$  dan berarti tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF  $> 10$  yang berarti tidak ada Multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian gangguan berbeda antara satu observasi ke observasi yang lain. Uji heteroskedastisitas 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 ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di *studentized*. Dasar pengambilan keputusan ini sebagai berikut:

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

**Gambar 2 Uji Heterokedastisitas**



Uji Hipotesis

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 11 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.503	2.925		5.984	.000
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

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. Pelayannan 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.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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

**Tabel 12 Hasil Analisis Uji R<sup>2</sup>**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.516 <sup>a</sup>	.266	.243		2.965

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

b. Dependent Variable: Kp

Sumber : data diolah

Dari tampilan output SPSS model *summary* besarnya adjusted R<sup>2</sup> 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.

**SIMPULAN**

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  $t_{hitung} 5,429 < t_{tabel} 1,985$  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 pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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 dihabiskan 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.

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 Bangunsn 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. (2011). *Pajak Bumi dan Bangunan*. 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 Penelitian 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.