



Pengaruh Pelayanan Dan Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB-P2) Pasca Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri

Amelya One Zarina

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri

Khasanah Sahara

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri

Imarotus Suaida

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri

Alamat: Jl. Sersan Suharmaji No.38, Manisrenggo, Kec. Kota, Kota Kediri
Jawa Timur, 64128

Korespondensi penulis : amelyaonee@gmail.com

Abstract : This research is motivated by the importance of paying Land and Building Tax for the development of an area because tax revenue is used as an instrument for increasing welfare and can be used for the development of the country, be it facilities, services or other government efforts. Land and building tax is an important income for each region, therefore each local government has its own way of optimizing local revenue from the land and building tax sector. This research aims to find out how much influence service and income have on compliance. This study uses a quantitative method, with primary and secondary data for the 2021 tax year which will be paid in 2022. Sampling used a simple random sampling technique with a total sample of 92 respondents. The analytical method used is instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing. The research results show that the service variable has no influence on compliance, while the income variable has an influence on compliance.

Keywords: Service, Taxpayer Income, Taxpayer Compliance

Abstrak : Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya membayar Pajak Bumi Dan Bangunan bagi pembangunan suatu daerah karena penerimaan dari pajak digunakan sebagai instrument peningkatan kesejahteraan dan dapat digunakan untuk pembangunan negara baik itu fasilitas, pelayanan maupun upaya-upaya pemerintah yang lainnya. Pajak Bumi Dan Bangunan merupakan pemasukan yang penting bagi setiap daerah, oleh karena itu setiap pemerintah daerah memiliki cara masing-masing untuk mengoptimalkan pendapatan daerah dari sektor Pajak Bumi Dan Bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara pelayanan dan penghasilan terhadap kepatuhan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan data primer dan sekunder dengan tahun pajak 2021 yang dibayarkan pada tahun 2022. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan, sedangkan variabel penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan.

Kata kunci: Pelayanan, Penghasilan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

LATAR BELAKANG

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang wajib dilakukan oleh individu atau organisasi yang bersifat memaksa dan sesuai dengan Undang-Undang. Tidak ada imbalan secara langsung, dan hasil pungutan pajak digunakan untuk kebutuhan negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Saat ini, jenis pajak pusat yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Bea Materai dan Pajak Bumi Dan Bangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan hak atas bumi dan bangunan yang berada di atasnya. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, permukaan bumi meliputi tanah dan perairan perdalam serta laut wilayah Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah atau perairan. Pajak Bumi Dan Bangunan merupakan salah satu sumber penerimaan Negara, yang dikelola dan diserahkan kepada pemerintah daerah meskipun statusnya masih Pajak Negara.

Pajak merupakan suatu sumber penerimaan negara yang cukup besar artinya bagi pelaksanaan dan untuk peningkatan pembangunan dalam melaksanakan pemungutan pajak bumi dan bangunan, yang disayangkan masih banyak wajib pajak bumi dan bangunan yang belum sepenuhnya sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak sehingga masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Kepatuhan yang tinggi dari kesadaran wajib pajak bumi dan bangunan sangat dibutuhkan untuk kelancaran dalam penarikan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu syarat wajib pajak bumi dan bangunan wajib memenuhi hak perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.

Beberapa persoalan saat ini sedang melanda Indonesia, salah satunya adalah Pandemi Covid-19. Banyak aspek yang terkena dampak dari Pandemi tersebut diantaranya adalah omzet perusahaan yang mengalami penurunan, pendapatan masyarakat berkurang, kesempatan kerja menurun, tingkat pendidikan yang sulit dijangkau karena keadaan biaya pendidikan. Selain adanya peningkatan yang signifikan dalam penularan Covid-19, juga terdapat peningkatan yang signifikan dalam penggunaan ilmu psikologi dan sosial dalam pengobatan penyakit ini.

Kondisi ini tentu akan sulit bagi masyarakat untuk berperilaku patuh, bahkan mungkin Wajib Pajak bersedia dikenakan sanksi pajak yang besar. Hanya Wajib Pajak sektor industri tertentu (pertanian, perkebunan, perikanan dan sumber daya alam lain) maupun Wajib Pajak

berpenghasilan tetap yang bertahan mengamankan kondisi menjadi Wajib Pajak patuh, sementara banyak Wajib Pajak yang tidak memiliki kemampuan membayar pajak.

Memang motif yang berasal dari individu sangat kuat mempengaruhi perilaku patuh atau tidak. Pandangan Wajib Pajak terhadap otoritas pajak dan sistem perpajakan yang berlaku tidak banyak mempengaruhi perilaku wajib pajak. Wajib Pajak menganggap apa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sebagai sebuah kewajiban dan akan selalu dilakukan sepanjang masa. Namun, aspek yang penting mempengaruhi Wajib Pajak adalah strategi pemeriksaan dan sanksi pajak. Strategi pemeriksaan pajak secara random masih efektif dilakukan agar Wajib Pajak patuh. Dan sanksi pajak yang semakin tinggi mendorong Wajib Pajak lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

KAJIAN TEORITIS

a) Pelayanan

Mengutip dari Kasmir (2017:47) , pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sesama karyawan dan juga pimpinan. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017:142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan dengan cara langsung melayani pelanggan. Jadi, pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Menurut Rasyid (2019) indikator kualitas layanan terhadap Wajib Pajak dapat diidentifikasi sebagai berikut : Reliability, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

b) Penghasilan

Penghasilan adalah uang yang diterima seseorang atau bisnis sebagai imbalan setelah mereka menyediakan barang, jasa, atau melalui modal investasi dan digunakan untuk mendanai pengeluaran sehari-hari. Sedangkan menurut fiscal yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan. Menurut Fitroh (2019) indikator penghasilan antara lain : Penghasilan yang diterima perbulan, pekerjaan, beban keluarga yang ditanggung

c) Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan berasal dari kata “Patuh” yang memiliki arti suka menurut terhadap perintah, taat terhadap perintah, aturan dan disiplin. Kepatuhan merupakan bersifat patuh, taat, tunduk pada suatu ajaran maupun aturan. Kepatuhan merupakan perilaku positif seorang penderita penyakit dalam mencapai tujuan terapi. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat terhadap aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang harus dijalankan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Khasanah (2014) indikator kepatuhan wajib pajak meliputi : Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak, pembayaran tunggakan pajak (STP/SKP) sebelum jatuh tempo.

HIPOTESIS

H1 : Pelayanan petugas diduga berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi bangunan pasca pandemi covid-19

H2 : Penghasilan wajib pajak diduga berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan pasca pandemi covid-19

H3 : Pelayanan petugas dan penghasilan wajib pajak diduga berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi bangunan pasca pandemi covid-19

METODE PENELITIAN

a) Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya.

b) Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh jumlah jiwa atau individu yang berada dalam satu wilayah atau daerah. Populasi juga merupakan sekelompok dari orang, benda, atau apa saja

yang bisa dijadikan sumber dari pengambilan sampel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah 1034 wajib pajak yang terdaftar di Kecamatan Ngadiluwih.

Penentuan jumlah sampel untuk penyebaran kuesioner atau angket yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% yang akan tersebar di berbagai desa di Kecamatan Ngadiluwih. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PBB-P2 pada tahun 2022 yang kurang lebih 92 Wajib Pajak PBB-P2.

c) Data dan Teknik Pengumpulannya

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para Wajib Pajak PBB-P2 yang terdaftar di Kantor Kecamatan Ngadiluwih. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para Wajib Pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Sumber data sekunder ini diperoleh dari buku, artikel, dan tulisan-tulisan oleh para peneliti lain, dokumen, arsip, dan data publikasi yang bisa diakses melalui website. Pengumpulan angket atau kuesioner ini adalah dengan menggunakan *Google Form* serta menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak PBB-P2 yang datang ke kantor kecamatan ngadiluwih.

d) Teknik Analisis

(1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS* dengan metode *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Apabila *Pearson Correlation* yang di dapat memiliki nilai di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid dan jika memiliki nilai di atas 0,05 berarti data yang diperoleh adalah tidak valid.

(2) Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji reliabilitas data yaitu dengan menggunakan metode *internal consistency reliability* yang menggunakan uji *Cronbach Alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam

kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

(3) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas ini peneliti menggunakan *Kolmogorow – Smirnov*, dimana ketika memperoleh hasilnya $> 0,05$ maka distribusi tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

(4) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (tidak terjadi multikolinieritas). Uji multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* dan *Varian Inflation Factor (VIF)*. Suatu model regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1.

(5) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *Glejser*. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikan $> 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, namun jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan terjadi masalah heteroskedastisitas.

(6) Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda merupakan hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan pendapatan masyarakat terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Ngadiluwih dengan model sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien variabel

X1 = Pelayanan

X2 = Penghasilan wajib pajak

e = Kesalahan pengganggu (error)

(7) Uji t

Uji t ini membandingkan rata-rata sampel independen ataupun sampel berpasangan dengan menghitung dan menampilkan probabilitas dua arah selisih dua rata-rata. Adapun kriteria dari uji t ini adalah jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

(8) Uji F

Uji F disebut juga uji ANOVA, yaitu *Analysist of Variance*. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

(9) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independen dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel independen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Bila $R = 0$ berarti diantara variabel bebas (independent variabel) dengan variabel terikat (dependent variabel) tidak ada hubungannya, sedangkan jika $R = 1$ berarti

antara variabel bebas (independent variabel) dengan variabel terikat (dependent variabel) mempunyai hubungan kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

(1) HASIL PENELITIAN

a) Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS, dari 14 jumlah item pertanyaan dinyatakan semuanya valid karena setiap item pertanyaan memiliki nilai signifikansi $<0,05$

Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel dibawah ini, dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas untuk variabel Pelayanan, Penghasilan dan Kepatuhan $>0,60$ sehingga dapat dikatakan reliabel.

Nama Variabel	Cronbach`s Alpha	Jumlah Pertanyaan	Keterangan
X1	0,689	5	Reliabel
X2	0,646	4	Reliabel
Y	0,642	5	Reliabel

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Uji Normalitas

<i>One-Sample</i>	<i>Kolmogorov-</i>	<i>Smirnov Test</i>
		<i>Understandardized Residual</i>
N		92
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	0,05924225
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,069
	<i>Positive</i>	0,054
	<i>Negative</i>	-,069
<i>Test Statistic</i>		0,069
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,200 ^{c,d}
<i>a. Test distribution is Normal</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. lilliefors significance correction</i>		
<i>d. This is a lower bound of the true significance</i>		

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa data menunjukkan nilai Asymp, Sig. sebesar $0,200 > 0,05$ maka menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

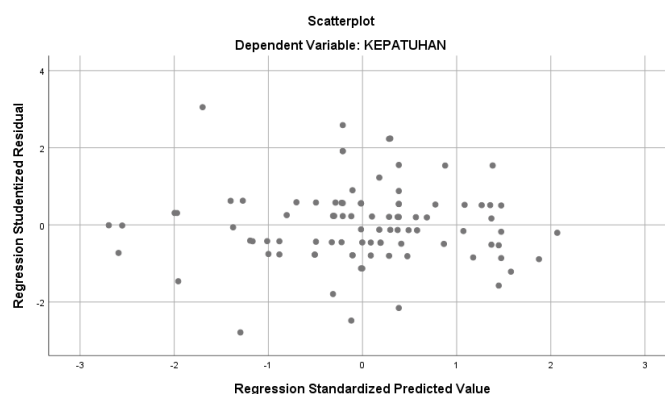
Berdasarkan tabel dibawah ini, dapat dilihat bahwa VIF variabel independen sebesar $1,006 < 10$ dengan nilai *Tolerance* $0,994 > 10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen.

Variabel	<i>Collinearity</i>	<i>Statistics</i>
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Pelayanan (X1)	0,994	1,006
Penghasilan (X2)	0,944	1,006

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar dibawah terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan data dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.



Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	T _{hitung}	Sig.	Keterangan
Konstanta	2,352			
Pelayanan (X1)	0,458	7,004	0,162	H1 : ditolak
Penghasilan (X2)	0,480	6,197	0,000	H2 : diterima
F _{hitung}	91,371		0,003	H3 : diterima
R square	0,621			

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 2,352 + 0,458X_1 + 0,480X_2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 2,352 dan bernilai positif. Hal tersebut berarti bahwa jika nilai variabel bebas sama dengan 0 maka besarnya kepatuhan wajib pajak adalah 2,352 satuan. Sedangkan untuk persamaan pada nilai β menunjukkan nilai yang berbeda-beda yaitu β_1 sebesar 0,458 dan β_2 sebesar 0,480. Nilai-nilai tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1) $B_0 = 2,352$

Apabila Pelayanan (X1) dan Penghasilan Wajib Pajak (X2) tidak mengalami perubahan (konstan) maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai sebesar 2,352

2) $\beta_1 = 0,458$

Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,458 artinya variabel independen lain nilainya tetap dan X1 naik satuan, maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,458. Koefisien bernilai positif antara X1 dengan Y, semakin naik X1 maka semakin naik nilai Y.

3) $\beta_2 = 0,480$

Koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,480 artinya variabel independen lain nilainya tetap dan X2 naik satuan, maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,480. Koefisien bernilai positif antara X2 dengan Y, semakin naik X2 maka semakin naik nilai Y.

Berdasarkan tabel dan uraian diatas dapat diperoleh hasil :

- a) koefisien regresi untuk variabel pelayanan (X1) sebesar 0,458 dan juga signifikan pada $< 0,05$, bertanda positif. Hal ini menunjukkan apabila pelayanan semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.
- b) Koefisien regresi untuk variabel penghasilan wajib pajak (X2) sebesar 0,480 dan juga signifikan pada $< 0,05$, bertanda positif. Hal ini menunjukkan apabila penghasilan wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Uji t (Uji Parsial)

No.	Variabel	t	Sig.
1.	Pelayanan (X1)	7,004	0,162
2.	Penghasilan (X2)	6,197	0,000

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa :

- a) Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan (Y) berdasarkan hasil analisis secara parsial, variabel (X1) memiliki nilai sig $0,162 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa H_0

diterima dan H_a ditolak. Atau dengan kata lain Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin meningkat, maka kepatuhan dalam membayar pajak juga akan meningkat.

- b) Pengaruh Penghasilan (X2) terhadap Kepatuhan (Y) berdasarkan hasil analisis secara parsial, variabel (X2) memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Atau dengan kata lain Penghasilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan. Hal ini berarti apabila penghasilan wajib pajak semakin meningkat, maka kepatuhan dalam membayar pajak juga akan meningkat.

Uji F (Uji Simultan)

No.	Variabel	F	Sig.
1.	Pelayanan (X1)	91,371	0,003
2.	Penghasilan (X2)		

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai F 91,371. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen pelayanan dan penghasilan wajib pajak secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat diartikan jika pelayanan semakin baik dan penghasilan wajib pajak semakin tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

(2) PEMBAHASAN

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, Pelayanan petugas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak PBB-P2 di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri dimana nilai t 7,004 dengan sig 0,162 , H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pelayanan petugas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak PBB-P2 di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. Alasan indikator pelayanan tidak berpengaruh dikarenakan ketidak jelasan petugas dalam menyampaikan informasi serta petugas kurang memberikan pengertian dan toleransi terhadap wajib pajak apabila terjadi masalah. Hal ini berarti jika semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Pengaruh Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penghasilan wajib pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri dimana nilai t 6,197 dengan sig 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa indikator penghasilan wajib pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PBB-P2 di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. Indikator penghasilan bisa berpengaruh dikarenakan rata-rata wajib pajak sudah memiliki pendapatan yang pasti serta memiliki pekerjaan tetap. Hal ini dapat diartikan jika semakin tinggi penghasilan wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkannya.

Pengaruh Pelayanan Dan Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan petugas dan penghasilan wajib pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 Di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri, dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,621. Artinya pelayanan petugas dan penghasilan wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 62,1% terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. Sedangkan sisanya 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada penelitian ini, maka peneliti mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- a) Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan petugas terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri, hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan dalam indikator daya tanggap dan empati.
- b) Terdapat pengaruh antara penghasilan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. Hal ini didukung dengan kuatnya indikator penghasilan yang diterima per bulan serta indikator pekerjaan.
- c) Terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan dan penghasilan wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar PBB-P2 di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. Hal ini berarti apabila pelayanan dan penghasilan wajib pajak semakin baik maka kepatuhan wajib pajak dalam membayarkannya juga akan meningkat.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang bisa diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi akademik penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam rangka menginformasikan hasil penelitian ini di Fakultas Ekonomi, khususnya jurusan Akuntansi Universitas Islam Kadiri
2. Bagi pemerintah Kecamatan Ngadiluwih hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi untuk kebijakan yang akan datang. Khususnya kepada pihak fiskus agar dapat memberikan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam hal membayarkan pajaknya contohnya dengan memperbaiki pelayanannya. Hal ini bertujuan supaya hasil pencapaian penerimaan pajak khususnya pajak bumi dan bangunan lebih meningkat di tahun berikutnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya lebih teliti dalam memilih variabel penelitian tambahan dan lebih memiliki pandangan luas akan faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta disarankan untuk melakukan observasi terlebih dahulu agar mengetahui situasi dan kondisi wilayah lokasi penelitian. Peneliti selanjutnya diharapkan agar memperbanyak jumlah sampel supaya lebih representative.

DAFTAR REFERENSI

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Darwin, S., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–12.
- (Fabiana Meijon Fadul, 2019)Fabiana Meijon Fadul. (2019). *perpajakan*. 8–30.
- Farman, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang. *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 3(2), 103–126. <https://doi.org/10.28932/jafta.v3i2.3577>
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>

- Kolatung, J. F. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 1006–1014.
- Muammalah, A., Ninditha, S. R., & . G. (2022). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bapenda Bandung. *Media Ekonomi*, 29(2), 85–98. <https://doi.org/10.25105/me.v29i2.10721>
- Putra, W. E., Kusuma, I. L., & Dewi, M. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(1), 43. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i1.360>
- Rhodes, F. (1971). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Kota Madiun. *The Mathematical Gazette*, 55(393), 298–305. <https://doi.org/10.2307/3615019>
- Susyanti dan Tri Utami. (2016). Peran Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Petugas Pemungut Pajak, dan Motivasi Wajib Pajak Dalam Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Kiat Bisnis*, 6(4), 318–345.
- Tyasari, I., & Setiyowati, S. W. (2021). Hubungan Sanksi dan Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Sosialisasi (Studi Kasus KPP Pratama Malang Utara). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 142. <https://doi.org/10.24269/iso.v5i2.658>
- Williianti. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Zagita, F., & Marlinah, A. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah DKI Jakarta. *E-Jurnal TSM*, 2(2), 867–878.