

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KETIDAKPATUHAN
MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN**
(Studi Kasus Masyarakat di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon
Kabupaten Kendal)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :
Naelal Muna Mustikawati
122411037

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2017**

Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag.
NIP. 19730811 200003 1 004
Gondang RT 2/IV Cepiring Kendal

Heny Yuningrum, SE., M.Si.
NIP.19810609200710 2 005
Jl. Tanjungsari RT 1/V Tambak Aji Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdri. Naelal Muna Mustikawati

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo

Assalamualaikum wr. Wb

Setelah saya memberikan bimbingan dan koreksi seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Naelal Muna Mustikawati

NIM : 122411037

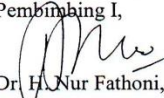
Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Study Kasus di Desa Pegandon Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal)**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

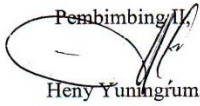
Wassalamualaikum wr.wb

Pembimbing I,


Dr. H. Nur Fathoni, M. Ag.
NIP. 19730811 200003 1 004

Semarang, 13 Januari 2017

Pembimbing/II,


Heny Yuningrum, SE., M.Si.
NIP.19810609200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. HAMKA (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PENGESAHAN

Nama : Naelal Muna Mustikawati
NIM : 122411037
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Masyarakat di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal)**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

23 Januari 2017

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Mengetahui,

Semarang, 30 Januari 2017

Ketua Sidang

H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag.
NIP. 19670119 199803 1 002

Sekretaris Sidang

Heny Yuningrum, SE.M.Si
NIP.198006102009011009

Penguji I

Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag
NIP.19690830 199403 2 003

Penguji II

Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag
NIP.197003211996031003

Pembimbing I

Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag
NIP. 19730811 200003 1 004



Pembimbing II

Heny Yuningrum, SE.M.Si
NIP.198006102009011009

MOTTO

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ

وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka, dan mendo'alah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketemtraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”
(QS. Al-Taubah (9) :103)

PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya hingga pada Dia lah segalanya bergantung dan Nabi Muhammad SAW, Sang inspirator hidup. Dengan segala kerendahan hati, Karya terbaikku ini akan kupersembahkan untuk:

1. Alamameterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
2. Ayah (Masduki), Ibu (Faridatun Nafi'ah), kakak tersayang (Alfiyatuzzuhriyah Nur Linda Wati, M. Makmur Anshori, Luluk Nur Chamidah, Ali Mashar, Ahmad Muzzaki Nawawi dan sepupu tersayang Aulia Arifatuzzahra, Aliya Maulidatun Nafizza yang telah memotivasi, mendoakan dan selalu memberi semangat tiada henti. Semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan, kesehatan dan rejeki yang halal serta barokah.
3. Keluarga besar Bani Ahmad Sholeh yang memberikan semangat, doa, motivasi dan kebahagiaan.
4. Seluruh Instansi khususnya Dinas Pendapatan Pengelolaan dan Keuangan Aset Daerah (DPPKAD) Kendal, Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB P-2) dan kantor Kelurahan Desa Pekuncen yang telah bersedia membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Kampusku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Islam angkatan 2012.
7. Teman-teman Ponpes Ma'rrufiyah, ForSHEI dan IMAKEN Walisongo.
8. Teman-teman terdekatku khususnya Septi, Elisya, Stela, Aini, Robik, Ima, Fitri, Asri, Amel, Rina, Rini, Nisa, Junita, Dwik, Ana, Ikhsan Terimakasih atas kesetiiaannya telah menemani penulis dalam proses suka maupun duka.
9. Temen-temen posko 42 KKN Desa Bodeh, Pati.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, peneliti menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan.

Semarang, 13 Januari 2017

Deklarator



Naelal Muna Mustikawati

NIM. 122411037

ABSTRAK

Pencapaian target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen tidak dapat dijadikan acuan atau ukuran untuk menentukan tingkat kepatuhan karena kurangnya kesadaran diri wajib pajak dalam membayar pajak. Sehingga perlu adanya penyuluhan langsung dari petugas kelurahan atau petugas kecamatan setempat untuk dapat mengajak masyarakat dan memberikan sosialisasi pentingnya membayar pajak. Karena kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan itu timbul dari diri pribadi wajib pajak sendiri, maka pada hakikatnya membayar Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu bentuk kewajiban sebagai warga Negara yang baik.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: seberapa besar pengaruh pelayanan Islami terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal, seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal, seberapa besar pengaruh kebijakan kelurahan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal, seberapa besar pengaruh pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan kelurahan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner (angket). Subjek penelitian menggunakan sampel sebanyak 95 responden, teknik pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal. Metode analisis datanya menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis, sedangkan pengolahannya menggunakan SPSS 16.0 *for windows*.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa variabel pelayanan Islami (X_1), kepercayaan (X_2) dan kebijakan (X_3) tidak berpengaruh terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y) dengan pengolahan data model regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = 17,250 - 0,323X_1 - 0,120X_2 - 0,127X_3 + e$

Dari persamaan regresi diatas ketiga variabel pelayanan Islami (X_1), kepercayaan (X_2) dan kebijakan (X_3) tidak berpengaruh terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Koefisiensi determinasi (*R Square*) sebesar 75% variabel ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y) dapat dijelaskan variabel-variabel independen. Sedangkan sisanya 25% dijelaskan oleh sebab-sebab diluar model. Hal ini menunjukkan pengaruh negatif antara variabel pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

KataKunci : Pelayanan Islami, Kepercayaan, Kebijakan, Ketidakpatuhan, Pajak Bumi dan Bangunan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah Wasyukurillah, senantiasa peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, sehingga sampai saat ini kita masih mendapatkan ketetapan Iman dan Islam.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW pembawa rahmat bagi makhluk sekian alam, keluarga, sahabat dan para tabi" in serta kita umatnya, semoga kita senantiasa mendapat syafa" at dari beliau.

Kepada semua pihak yang membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyampaikan terima kasih sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Masduki dan Ibu Faridatun Nafi'ah selaku orang tua.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Muhammad Nadzir, MSI. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak Dr. H. Nur Fathoni, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Heny Yuningrum, SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing II

yang senantiasa ikhlas meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, saran, ilmu serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Ibu Siti Mujibatun, Prof, Dr.,M.Ag.,Hj. selaku wali studi yang telah memberikan bantuan dan masukan dalam berbagai hal.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa ikhlas dan sabar dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis, semoga ilmu yang diberikan dapat menjadi bekal bagi penulis dalam menjalani kehidupan dan dapat diamalkan dalam keseharian. Dan semoga amal kebaikan dan ilmu yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.
8. Seluruh Instansi khususnya kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan dan Keuangan Aset Daerah (DPPKAD) Kendal, kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB P-2) dan kantor Kelurahan Desa Pekuncen yang telah bersedia membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap pegawai Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Perpustakaan UIN Walisongo, yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta

pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Semarang, 13 Januari 2017

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Naelal Muna Mustikawati', written in a cursive style.

Naelal Muna Mustikawati
NIM. 122411037

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
1.4 Sistematika Penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori.....	16
2.1.1 Pengertian Pajak.....	16
2.1.2 Pengertian Pajak menurut Syariah	19
2.1.3 Unsur-unsur Pajak.....	23
2.1.4 Fungsi Pajak.....	25
2.1.5 Jenis Pajak di Indonesia	26
2.1.6 Stelsel dalam Pemungutan Pajak.....	28
2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak.....	29
2.2 Pajak Bumi dan Bangunan	31
2.2.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan ..	31
2.2.2 Asas Pajak Bumi dan Bangunan	33
2.2.3 Subjek Pajak Bumi dan Bangunan.....	34
2.2.4 Objek Pajak Bumi dan Bangunan	36
2.2.5 Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.....	38
2.2.6 Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP), Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD).....	39
2.2.7 Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	41
2.3 Pelayanan	45
2.3.1 Pengertian Pelayanan	45
2.3.2 Pengertian Pelayanan Islami	53
2.4 Kepercayaan.....	60

2.5 Kebijakan Perpajakan.....	64
2.6 Ketidapatuhan	71
2.7 Tinjauan Pustaka	79
2.8 Kerangka Pemikiran.....	82
2.9 Hipotesis.....	85

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber data.....	86
3.1.1 Jenis Penelitian	86
3.1.2 Sumber Data.....	86
3.2 Populasi dan Sampel	88
3.2.1 Populasi.....	88
3.2.2 Sampel.....	88
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	91
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	95
3.5 Teknik Analisis Data.....	96
3.5.1 Uji Validitas Instrumen	96
3.5.2 Uji Reliabilitas	98
3.5.3 Analisis Regresi berganda.....	98
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	100
3.5.4.1 Uji Multikolinieritas	100
3.5.4.2 Uji Heterokedastisitas	101
3.5.4.3 Uji Normalitas.....	103
3.5.5 Analisis Uji Hipotesis	103
3.5.5.1 Uji <i>t</i>	104

3.5.5.2 Uji F	105
3.5.6 Uji Determinasi (R^2)	106
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	108
4.1.1 Profil Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon	108
4.1.2 Struktur Organisasi Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon	109
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	111
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	112
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur....	113
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	114
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	115
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian	116
4.3.1 Variabel Pelayanan Islami.....	116
4.3.1.1 Jujur (A1) (A2).....	117
4.3.1.2 Tanggung Jawab (A3).....	119
4.3.1.3 Tidak Menipu (A4)	120
4.3.1.4 Menepati Janji (A5).....	121
4.3.1.5 Murah Hati (A6).....	123
4.3.1.6 Tidak Melupakan Akhirat (A7)	124

4.3.2	Variabel Kepercayaan	125
4.3.2.1	Keadilan (B1) (B2).....	125
4.3.2.2	Kehandalan (B3)	127
4.3.2.3	Kecakapan (B4) (B5)	128
4.3.3	Variabel Kebijakan.....	130
4.3.3.1	Sistem Undang-undang Perpajakan (C1) (C2)	131
4.3.3.2	System Administrasi (C3) (C4)	133
4.3.3.3	Faktor Ekstern (ekonomi, yuridis, financial, politik) (C5) (C6) (C7)	135
4.3.4	Variabel Ketidapatuhan.....	138
4.3.4.1	Membayar Pajak sesuai Kewajiban (D1).....	138
4.3.4.2	Tepat waktu dalam Membayar Pajak (D2)	140
4.3.4.3	Tidak mempunyai Tunggakan (D3) (D4).....	141
4.4	Analisis Data	143
4.4.1	Uji Validitas Instrumen	143
4.4.2	Reliabilitas	145
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda	146
4.4.4	Uji Asumsi Klasik.....	149
4.4.4.1	Uji Normalitas.....	149
4.4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	150

4.4.4.3	Uji Heterokedatisitas	152
4.4.5	Uji Hipotesis.....	153
4.4.5.1	Uji t	153
4.4.5.2	Uji F	156
4.4.6	Uji R^2	157
4.4.7	Pembahasan.....	158
4.4.7.1	Pengaruh pelayanan Islami terhadap ketidakpatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.....	158
4.4.7.2	Pengaruh kepercayaan terhadap ketidakpatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.....	159
4.4.7.3	Pengaruh kebijakan terhadap ketidakpatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.....	160
4.4.7.4	Pengaruh pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan terhadap ketidakpatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.....	161

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	163
5.2 Saran.....	164

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 : Kerangka Pemikiran
- Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel
- Tabel 4.1 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 : Profil Responden Berdasarkan Umur
- Tabel 4.3 : Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
- Tabel 4.4 : Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan
- Tabel 4.5 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Islami (A1)
- Tabel 4.6 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Islami (A2)
- Tabel 4.7 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Islami (A3)
- Tabel 4.8 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Islami (A4)
- Tabel 4.9 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Islami (A5)
- Tabel 4.10 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Islami (A6)
- Tabel 4.11 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (B1)
- Tabel 4.12 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (B2)

- Tabel 4.13 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (B3)
- Tabel 4.14 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (B4)
- Tabel 4.15 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (B5)
- Tabel 4.16 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan (C1)
- Tabel 4.17 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan (C2)
- Tabel 4.18 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan (C3)
- Tabel 4.19 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan (C4)
- Tabel 4.20 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan (C5)
- Tabel 4.21 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan (C6)
- Tabel 4.22 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan (C7)
- Tabel 4.23 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Ketidapatuhan (D1)
- Tabel 4.24 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Ketidapatuhan (D2)

- Tabel 4.25 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Ketidakpatuhan (D3)
- Tabel 4.26 : Tanggapan Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Ketidakpatuhan (D4)
- Tabel 4.27 : Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian
- Tabel 4.28 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
- Tabel 4.29 : Hasil Uji Regresi Berganda Coefficiens
- Tabel 4.30 : Nilai Tolerance Dan VIF
- Tabel 4.31 : Hasil Uji T
- Tabel 4.32 : Hasil Uji F
- Tabel 4.33 : Hasil Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 : Grafik Histogram

Gambar 4.3 : Grafik Normalitas Probability Plot

Gambar 4.4 : Grafik Scatterplot

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 2 : Kuisisioner
- Lampiran 3 : Uji Responden Berdasarkan Karakteristik
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Pengujian Hipotesis
- Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, senantiasa melakukan pembangunan di segala bidang berbagai wujud dari pemenuhan kewajiban terhadap rakyat Indonesia yaitu dengan melindungi rakyat dengan segala kepentingannya, menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk memperlancar pelaksanaan pemerintah, memberikan pelayanan kepada rakyat, menegakkan hukum, serta memelihara ketertiban dan keamanan Negara. Dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut, Negara melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan berbagai jenis penerimaan sebagai sumber pendapatan Negara. Salah satu sumber penerimaan yang menjadi pokok yaitu sumber penerimaan dari sektor pajak yang merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar Negara.¹

Sedangkan dari sudut pandang fiskal, pajak memiliki arti yaitu penerimaan negara yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan prinsip dasar menghimpun dana yang diperoleh dari dan untuk masyarakat melalui mekanisme yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.²

Munculnya pemikiran tentang kebijakan fiskal dilatarbelakangi oleh adanya kesadaran terhadap pengaruh pengeluaran dan penerimaan negara. Akan tetapi, karena kesadaran akan pengaruh-pengaruh penerimaan dan pengeluaran pemerintah tersebut, timbullah gagasan untuk dengan sengaja mengubah-ubah pengeluaran dan penerimaan pemerintah guna memperbaiki kestabilan ekonomi. Teknik mengubah pengeluaran dan penerimaan pemerintahan inilah yang dikenal dengan kebijakan fiskal.

¹ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*, Bandung, Alfabeta, 2010, h. 1.

² Darwin, *Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Tataran Praktis*, Jakarta, Mitra Wacana Media, 2009, h. 119.

Menurut Rochmat Soemitro sebagaimana dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, dalam Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan merumuskan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sector partikulir kesektor pemerintahan) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegenprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.³

Berikut terdapat kata pajak di dalam Al-Quran surat Al Taubah ayat 29 :

قَتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ
وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَن
يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ ﴿٢٩﴾

Artinya : “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) pada hari kemudian dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah Dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.” (QS. Al-Taubah [9]:29).⁴

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾

Artinya : “Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya.”(QS Al-Zalzalah [99]:7)⁵

Bagi petugas pajak, jika hukum pajak itu dibuat sesuai syariat, maka perbuatan memungut dan mendistribusikan pajak tentu akan dapat bernilai ibadah bagi pemungutnya maupun bagi wajib pajak sebagai jihat harta.

³ Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, *Perpajakan Indonesia Teori dan Teknis Perhitungan*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010, h. 1.

⁴ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h. 282.

⁵ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h.1087.

Sekecil apapun perbuatan (kebaikan atau keburukan), pasti akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT. Dan akan mendapat balasan.⁶

Selain itu, fungsi yang paling utama atau pokok dari pajak adalah sebagai sumber pendapatan negara. Pajak merupakan komponen utama untuk mengisi kas negara. Dalam beberapa literatur yang lain, fungsi ini disebut juga dengan fungsi budgetair atau fungsi penerimaan (*revenue function*). Karena itu, suatu pemungutan pajak yang baik sudah seharusnya memenuhi asas (*revenue productivity*). Tujuan utama dari setiap sistem pajak dan lembaga pelaksanaannya adalah menghimpun sejumlah penerimaan yang cukup untuk membiayai komitmen pemerintah. Seberapa besar penerimaan tiap tahun yang dianggap cukup dan harus dihimpun sudah ditetapkan dalam APBN/APBD.⁷

Dana yang diperlukan untuk pembiayaan pembangunan salah satunya bersumber dari pungutan berupa pajak karena pajak diyakini sebagai tulang punggung pembangunan. Untuk itu, dalam rangka ikut menunjang pembiayaan dibutuhkan peran serta aktif dari masyarakat sebagai wajib pajak untuk ikut memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak, sehingga segala aktivitas pembangunan dapat berjalan lancar. Adapun salah satu jenis pajak yang wajib dibayar oleh masyarakat sebagai wajib pajak adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak dibutuhkan untuk kelancaran penarikan pajak. Begitu pula dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan juga dibutuhkan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.⁸ Namun dalam kenyataannya negara sering kesulitan memungut pajak yang salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Kendal menurun dalam tiga tahun terakhir ini. Hal itu mendapat perhatian

⁶ Gus Fahmi, *Pajak Menurut...*, h. 26.

⁷ Haula Rosdiana, *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers, 2012, h. 45-46.

⁸ Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta, Granit, 2003, h.148.

serius Pemerintah kabupaten Kendal. Pada tahun 2014 realisasi Pajak Bumi dan Bangunan mencapai 77,59%, tahun 2015 sebesar 71,29%, dan tahun 2016 baru terealisasi 33%. (Sumber data kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) kabupaten Kendal).

Hasil wawancara dengan Bapak Joni Polingai salah satu pegawai di Dinas Pendapatan Pengelolaan dan Keuangan Aset Daerah (DPPKAD) Kendal yang mengemban tugas di bagian Administrasi Pendapatan mengatakan bahwa, “Pemerintah Daerah Kendal masih menggunakan Peraturan Daerah kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan. Dalam proses penarikan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dilakukan oleh Tim Intensifikasi dan Tim Ekstentifikasi dalam jangka waktu triwulan setiap tahunnya. Tim Intensifikasi memiliki peran meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti laporan perkembangan penyampaian SPT/angsuran. Mulai dari bulan Januari hingga Maret yaitu fokus pada penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) meliputi penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan penyuluhan ke desa-desa. Kemudian dari bulan April hingga Juni dilakukannya pelayanan kepada wajib pajak seperti pembetulan luas tanah, keberatan, banding, mutasi dan lain sebagainya. Batas pelayanan dilakukan hingga akhir bulan Juni. Selanjutnya untuk bulan Juli hingga September yaitu masa jatuh tempo Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan untuk Tim Ekstentifikasi memiliki tugas yaitu meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif. Dalam praktiknya kini masih ada wajib pajak yang tidak taat akan Pajak Bumi dan Bangunan dimana wajib pajak masih mengikuti pemikiran bentuk lama sehingga perlu adanya perubahan pada diri wajib pajak tersebut. Di daerah Kendal sendiri sudah dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) bahwa batas akhir pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan jatuh tempo pada tanggal 31

Oktober setiap tahunnya. Namun realisasi dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan lebih dari bulan Oktober,”tuturnya.⁹

Dan hasil wawancara dengan bapak Imanudin Mahdi sebagai pegawai bagian dari Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) di Kendal mengatakan, “bahwa dalam pembayaran Pajak Bumi dan Banguna kota Kendal masih banyak kecamatan yang memiliki denda. Beberapa masalah dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan diantaranya *pertama*, sistem pembayaran dengan cara ditalangi terlebih dahulu oleh perangkat desa. Karena ketidakmungkinan wajib pajak datang sendiri dari desa terpencil ke kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Kendal. *Kedua*, kurangnya kepatuhan atau kesadaran diri dari wajib pajak seperti kurang perhatian dalam hal jatuh tempo Pajak Bumi dan Bangunan. *Ketiga*, wajib pajak sudah membayar pajak namun dari perangkat desa tidak membayar atau menyetorkannya. *Keempat*, wajib pajak keluar kota sehingga menyulitkan perangkat desa dalam melakukan pemungutan pajak. *Kelima*, wajib pajak perhatian dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan ketika ada kepentingan pribadi yang diharuskan untuk memenuhi syarat tertentu, misalnya pembagian hak waris, jual beli tanah, salinan, mutasi dan lain sebagainya. Beberapa masalah tersebut yang menyebabkan terkendalanya pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Kendal. Sehingga menimbulkan kurang disiplinnya wajib pajak atau perangkat desa dalam melakukan pembayaran atau penyetoran dana dan menimbulkan keterlambatan dalam mengolah data-data untuk tahap berikutnya.”¹⁰

Pajak dipergunakan untuk pembiayaan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di Kota Kendal, yang semata-mata sebagai upaya untuk memaksimal terhadap penggalian sumber-sumber penerimaan dan pemanfaatan potensi yang dimiliki oleh daerah. Sehingga, ini menjadi

⁹ Wawancara dengan Bapak Joni Polingai pegawai bagian Administrasi Pendapatan di Dinas Pendapatan Pengelolaan dan Keuangan Aset Daerah (DPPKAD) Kendal pada tanggal 15 November 2016.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Imanudin Mahdi pegawai bagian Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) Kendal pada tanggal 17 November 2016.

tuntutan tersendiri terhadap masing-masing kelurahan atau desa yang ada di Kota Kendal untuk dapat meningkatkan penerimaan daerah dari sektor pajak, khususnya pajak bumi dan bangunan. Karena kita sadari ataupun tidak, pajak ini merupakan satu tonggak yang menentukan maju tidaknya pembangunan disuatu daerah, yang secara langsung ini dapat dinikmati oleh semua golongan masyarakat yang berada di Kota Kendal pada umumnya.

Kecamatan Pegandon merupakan satu dari 20 kecamatan di Kabupaten Kendal. Kecamatan Pegandon mempunyai 12 Kelurahan atau Desa. Kelurahan Pekuncen merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Pegandon yang bertugas melakukan tugas pembantuan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Teknik penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yaitu dengan memberi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) kepada masing-masing ketua RT. Selain itu pegawai kelurahan juga melakukan kontrol pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, dan melakukan *door to door* ke rumah warga untuk melakukan penagihan, tidak sedikit ketua RT dilibatkan untuk membantu menghimpun pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan warga secara kolektif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 1727 wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen didapat bahwa 1036 wajib pajak yang sudah membayar pajak atau sekitar 60% dan masih tersisa 40% atau 690 wajib pajak yang belum membayar pajak. (sumber data: Sekretaris Desa Pekuncen tanggal 24 Januari 2017).

Dari data diatas menunjukkan bahwa rendahnya realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen yang berarti masih banyaknya wajib pajak yang belum membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Dapat diartikan bahwa wajib pajak tidak patuh akan membayar pajak. Ketidapatuhan ini timbul apabila wajib pajak tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang memadai, sehingga WP secara tidak sengaja tidak melakukan kewajiban perpajakannya seperti tidak mendaftarkan untuk memperoleh NPWP, tidak menyampaikan SPPT, dan lain-lain. Atau melakukan kewajiban

perpajakan tetapi tidak sepenuhnya benar (membayar dan melaporkan pajak tidak tepat waktu). WP yang mempunyai persepsi bahwa peraturan perpajakan sangat ketat sehingga membuat sikap tidak patuh. WP yang berusaha patuh juga akan terpengaruh oleh kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak, kebanyakan masyarakat tidak mau berkaitan dengan birokrasi, peraturan yang sulit atau pelayanan yang lambat. Hal ini diduga karena faktor pelayanan yang diberikan petugas yang menangani Pajak Bumi dan Bangunan kurang memuaskan dan kurangnya petugas pajak dalam melakukan penarikan Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa Pekuncen Bapak H. Budiono mengatakan bahwa, masyarakat wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan ada yang secara langsung membayar Pajak Bumi dan Bangunan di balai Desa Pekuncen dan ada pula yang membayar secara langsung dengan RT/RW setempat. Pihak kelurahan juga melakukan sosialisasi yang diadakan di kelurahan dengan mengumpulkan beberapa RT dan RW. Namun dari sisi lain, yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan yaitu cara penagihan Pajak Bumi dan Bangunan yang harus dioyak-oyak terlebih dahulu oleh petugas pajak, kemudian kurangnya perangkat desa dalam menarik Pajak Bumi dan Bangunan dimana perangkat desa sendiri memiliki tugas wewenang dengan pemerintah daerah kota Kendal serta kurangnya pendekatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan.¹¹

Berikut dari hasil wawancara dengan perangkat desa Pekuncen Bapak Su'udi sebagai Sekertaris Desa Pekuncen mengatakan sebagai berikut:

Pertama, dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dilakukan pelunasan pajak terlebih dahulu oleh pihak kelurahan dikarenakan pihak masyarakat ada yang membayar tepat waktu, terlambat atau belum membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Dimana pihak kelurahan memberikan pemahaman dan pengertian bahwa masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajiban

¹¹ Wawancara dengan Bapak Budiono Kepala Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal pada tanggal 21 November 2016.

kenegaraan dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warga negara yang patuh akan pajak.

Kedua, rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Masyarakat di Desa Pekuncen yang mayoritas mata pencaharian sebagai petani melakukan aktivitas secara rutin di sawah. Sebagian besar dari mereka tidak memiliki waktu untuk melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Sehingga ada beberapa ketua RT yang dipercaya dan menawarkan untuk melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan secara kolektif saat penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT).¹²

Mengingat akan pentingnya pajak bagi pembangunan maka diharapkan timbul kedisiplinan dari wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Dengan melihat beberapa uraian data diatas maka perlu adanya pembelajaran lebih lanjut, maka dalam menanggapi permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETIDAKPATUHAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Kasus Masyarakat di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal).

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan Islami terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal?
2. Seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal?

¹² Wawancara dengan Bapak Su'udi sebagai Sekertaris Desa Pekuncen pada tanggal 25 November 2016 di Balai Desa Pekuncen.

3. Seberapa besar pengaruh kebijakan kelurahan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal?
4. Seberapa besar pengaruh pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan kelurahan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan Islami terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kebijakan perpajakan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan kelurahan terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal.

1.3.2 Manfaat penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat praktis

Dapat memberikan khasanah keilmuan bagi masyarakat muslim khususnya wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan

mengenai arti penting membayar pajak dan peran serta masyarakat dalam pembangunan sehingga diharapkan masyarakat akan terdorong untuk segera memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Praktik teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan daya pikir masyarakat dalam hidup bermasyarakat khususnya mengenai arti penting membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

1.4 Sistematika penelitian

Untuk mengetahui isi dari penulisan skripsi ini, maka disusunlah sistematika penulisan skripsi yang terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan landasan teori yang berkaitan dengan penelitian dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan metode penelitian yang berkaitan dengan penelitian.

BAB IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan hasil analisis penelitian terhadap objek penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN PENUTUP

Sebagai bab terakhir, bab ini akan menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan dan juga memuat saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Arti pajak dalam kamus Bahasa Indonesia, pajak adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yg harus dibayar oleh penduduk sbg sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, jual beli barang dan sebagainya.¹³

Arti pajak menurut Rochmat Soemitro sebagaimana dikutip oleh Tony Marsyahrul, bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. “dapat dipaksakan” mempunyai arti, apabila utang pajak tidak dibayar, utang tersebut dapat ditagih dengan kekerasan, seperti surat paksa, sita, lelang, dan sandera.¹⁴

Menurut Adriani sebagaimana dikutip oleh Gus Fahmi, mendefinisikan pajak sebagai iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai

¹³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2008, h. 1104

¹⁴ Tony Marsyahrul, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta, PT Grasindo, 2005, h. 2.

pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.¹⁵

Sedangkan menurut Rochmat Soemitro sebagaimana dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati dalam Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan merumuskan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sector partikular kesektor pemerintahan) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegenprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran.¹⁶

Pencantuman definisi pajak dalam UU baru terjadi pada tahun 2007, setelah diundangkannya UU No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). UU ini mendefinisikan bahwa : *Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.*

Dalam definisi ini ditekankan bahwa pajak adalah “kontribusi” rakyat kepada negara, bukan lagi sekadar “iuran wajib”, bisa dipaksakan dalam pemungutannya, dan ditujukan untuk keperluan negara.¹⁷

2.1.1.2 Pengertian Pajak menurut Syariat

Terdapat kata pajak di dalam Al-Quran surat Al Taubah ayat 29:

¹⁵ Gus fahmi, *Pajak Menurut...*, h. 24.

¹⁶ Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, *Perpajakan Perhitungan...*, h. 1

¹⁷ Gus Fahmi, *Pajak Menurut...*, h.25

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ
 اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ
 حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ ﴿٩﴾

Artinya : “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) pada hari kemudian dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah Dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.” (QS. Al-Taubah [9]:29).¹⁸

Bagi petugas pajak, jika hukum pajak itu dibuat sesuai syariat, maka perbuatan memungut dan mendistribusikan pajak tentu akan dapat bernilai ibadah bagi pemungutnya maupun bagi wajib pajak sebagai jihat harta. Sekecil apapun perbuatan (kebaikan atau keburukan), pasti akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah Swt. Dan akan mendapat balasan.¹⁹

Secara etimologi, pajak dalam bahasa Arab disebut dengan istilah *dharibah*, yang berasal dari kata dasar ضرب (dharaba, yadhribu, dharban) yang artinya: mewajibkan, menetapkan, menerangkan atau membebaskan, dan lain-lain.²⁰

Dharaba adalah bentuk kata kerja (*fi'il*), sedangkan bentuk kata bendanya (*ism*) adalah *dharibah* (ضريبة), yang dapat berarti beban. Dharibah adalah *isimmufrad* (kata benda tunggal) dengan bentuk jamaknya adalah dharaaib (ضرائب). Ia disebut beban, karena merupakan kewajiban

¹⁸ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h. 282.

¹⁹ Gus Fahmi, *Pajak Menurut...*, h. 28.

²⁰ Ahmad Warson Munawir, *Al-Munawir: Kamus Arab-Indonesia*, Surabaya, Pustaka Progresif, 2012, Bab Dharaba, h. 815

tambahan atas harta setelah zakat, sehingga dalam pelaksanaannya akan dirasakan sebagai sebuah beban (pikulan yang berat). Dalam contoh pemakaian, jawatan perpajakan disebut dengan *maslahahadh-Dharaaib* (مسلحة الضرائب).

Secara istilah dapat diartikan dharibah sebagai padanan pajak dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pajak itu sesungguhnya adalah beban tambahan yang ditimpakan kepada kaum Muslim setelah adanya beban pertama, yaitu zakat.²¹

Dengan demikian, pengertian pajak (*dharibah*) tetaplh “beban tambahan”, yang dipikulkan kepada kaum Muslim, untuk kepentingan mereka sendiri yaitu kaum Muslim, yang tidak terpenuhi oleh Negara dari sumber-sumber yang utama, seperti *Ghanimah*, *shadaqah* (zakat dan *'ushr-pertanian*), *fay'I* (*jizyah*, *kharaj*, dan *'ushr-perdagangan*), sumber pendapatan sekunder lainnya.

Ada tiga ulama yang memberikan definisi tentang pajak yaitu:

1. Yusuf qardhawi berpendapat

Pajak adalah kewajiban yang ditetapkan terhadap wajib pajak, yang harus disetorkan kepada Negara sesuai dengan ketentuan, tanpa mendapat prestasi kembali dari Negara, dan hasilnya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum di satu pihak dan untuk merealisasi sebagian tujuan ekonomi, social, politik, dan tujuan-tujuan lain yang ingin dicapai oleh Negara.

2. Gaziinayah berpendapat

²¹ Gus Fahmi, *Pajak Menurut...*, h. 30.

Pajak adalah kewajiban untuk membayar tunai yang ditentukan oleh pemerintah atau pejabat berwenang yang bersifat mengikat tanpa adanya imbalan tertentu. Ketentuan pemerintah ini sesuai dengan kemampuan si pemilik harta dan dialokasikan untuk mencukupi kebutuhan pangan secara umum dan untuk memnuhi tuntutan politik keuangan bagi pemerintah.

3. Abdul qadim Zallum berpendapat

Pajak adalah harta yang diwajibkan Allah Swt. Kepada kau muslim untuk membiayai berbagai kebutuhan dan pos-pos pengeluaran yang memang diwajibkan atas mereka, pada kondisi Baitul Mal tidak ada uang/harta.²²

Dapat disimpulkan dari beberapa definisi di atas, jelas terlihat bahwa pajak adalah kewajiban yang datang secara kontemporer, diwajibkan oleh Ulil Amri sebagai kewajiban tambahan sesudah zakat (jadi *dharibah* bukan zakat), karena kekosongan/ kekurangan Baitul Mal, dapat dihapuskan jika keadaan Baitul Mal terisi kembali, diwajibkan hanya kepada kaum muslim yang kaya, dan harus untuk kepentingan mereka (kaum muslim), bukan kepentingan umum, sebagai bentuk jihad kaum muslim untuk mencegah datangnya bahaya yang lebih besar jika hal itu tidak dilakukan.²³

²² Gus Fahmi, *Pajak Menurut...*, h. 31.

²³ Gus Fahmi, *Pajak Menuru...*, h. 32.

2.1.1.3 Unsur-unsur Pajak

Dilihat dari berbagai pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri atau unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak yaitu :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang.

Pada hakekatnya yang memikul beban pajak adalah rakyat, masalah *tax base* dan *tax rate* harus melalui persetujuan rakyat yang diwakili oleh lembaga perwakilan rakyat. Hasil persetujuan tersebut dituangkan dalam suatu undang-undang yang harus dipatuhi oleh setiap pihak yang dikenakan kewajiban perpajakan.

2. Pajak dapat dipaksakan

Jika tidak dipenuhi kewajiban perpajakan maka Wajib Pajak dapat dikenakan tindakan hukum oleh pemerintah berdasarkan undang-undang.

3. Diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah

Dana yang diperoleh dari rakyat dalam bentuk pajak digunakan untuk memenuhi biaya atas fungsi-fungsi yang harus dilakukan pemerintah tersebut.

4. Tidak dapat ditunjukkannya kontraprestasi secara langsung

Wajib Pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dengan apa yang telah dibayarkannya pada pemerintah. Wajib Pajak hanya dapat merasakan secara tidak langsung bentuk-bentuk kontraprestasi dari pemerintah.

5. Berfungsi sebagai *budgetair* dan *regulerend*

Fungsi *budgetair* (anggaran), pajak berfungsi mengisi kas negara atau anggaran pendapatan negara,

yang digunakan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi *regulerend* adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengukur atau alat untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan negara dalam bidang ekonomi sosial untuk mencapai tujuan tertentu.²⁴

2.1.1.4 Fungsi Pajak

Fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok pajak. Umumnya dikenal dengan 2 macam fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend* yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*

Fungsi *Budgetair* ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.

2. Fungsi *Regulerend*

Fungsi *regulerend* disebut juga fungsi mengatur atau fungsi tambahan, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Contohnya adalah pemungutan PPnBM untuk penjualan barang mewah, kebijakan ini ditetapkan pemerintah dalam rangka mengatur pola konsumsi masyarakat.²⁵

2.1.1.5 Jenis Pajak di Indonesia

1. Berdasarkan pihak yang menanggung, pajak dibagi menjadi:
 - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang pembayarannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak

²⁴ Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, *Perpajakan Indonesia...*, h. 1-3.

²⁵ Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, *Perpajakan Indonesia...*, h. 3-4.

dapat dialihkan kepada pihak lain, Contoh: PPh, PPB.

- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pembayarannya dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Penjualan, Pajak Pertambahan Nilai, PPn-BM, Bea Materai dan Cukai.
2. Berdasarkan pihak yang memungut, pajak dibagi menjadi:
 - a. Pajak Negara atau Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak Pusat merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi Bangunan (PBB), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM), dan Bea Materai, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
 - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah daerah. Contoh: Pajak tontonan, pajak reklame, PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), PBB, iuran kebersihan, Retribusi terminal, Retribusi parkir, Retribusi galian pasir.
 3. Berdasarkan sifatnya, pajak dibagi menjadi:
 - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang memperhatikan kondisi keadaan Wajib Pajak. Dalam hal ini penentuan besarnya pajak harus ada alasan bjektif yang berhubungan erat dengan kemampuan membayar Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

- b. Pajak Obektif, yaitu pajak yang berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN), PBB (Pajak Bumi Bangunan) , dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn-BM)²⁶.

2.1.1.6 Stelsel dalam Pemungutan Pajak

Terdapat tiga stelsel dalam melakukan pemungutan pajak, yaitu:

1. Stelsel nyata (riil)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (dalam hal yang menjadi Objek Pajak Penghasilan adalah penghasilan).

2. Stelsel anggapan (fiktif)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

3. Stelsel campuran

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. kombinasi ini mengharuskan Wajib Pajak menghitung kembali pajak terutanganya pada akhir tahun sesuai dengan penghasilan sesungguhnya yang diperoleh pada akhir tahun.²⁷

2.1.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak merupakan tujuan utama administrasi pajak dan yang menjadi alasan mengapa ada administrasi pajak. Dalam memungut pajak, ada tiga teknik yang secara

²⁶ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h. 117-118.

²⁷ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h. 146-147.

teoritis dapat diterapkan, yaitu *self assessment system*, *official assessment system* dan *hybrid system/semi selfassessment system*. Teknik ini sebetulnya merupakan rekonstruksi pembagian teknik pemungutan pajak menurut Adriani, yaitu :

- a. Wajib Pajak menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- b. Ada kerja sama antara Wajib Pajak dengan fiskus.
- c. Fiskus menentukan jumlah pajak yang terutang.

Berikut 3 teknik/sistem pemungutan pajak sebagai berikut :

1. *Self Assessment System*

Dalam sistem *self assessment*, Wajib Pajak sendiri yang menghitung, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang. Dalam sistem ini, fiskus hanya berperan untuk mengawasi, seperti misalnya melakukan penelitian apakah Surat Pemberitahuan (SPT) telah diisi dengan lengkap dan semua lampiran sudah disertakan, juga meneliti kebenaran penghitungan dan penulisan. Meskipun demikian, untuk mengetahui kebenaran (material) data yang ada dalam SPT, fiskus akan melakukan pemeriksaan.

2. *Official Assessment System*

Dalam Sistem *Official Assessment*, fiskus yang berperan aktif dalam menghitung dan menetapkan besarnya pajak yang terutang. Berdasarkan surat ketetapan yang diterbitkan fiskus, Wajib Pajak membayar pajak yang terutang tersebut. Di Indonesia, Pajak Bumi dan Bangunan dapat dikatakan menganut sistem ini, karena besarnya pajak yang terutang dihitung

dan ditetapkan oleh fiskus melalui Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPT).²⁸

3. *Hybrid System/Semi Selfassessment System/With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.²⁹

2.1.2 Pajak Bumi dan Bangunan

2.1.2.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak yang dikenakan atas objek pajak bumi dan bangunan yang diatur pengenaannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Yang dimaksud dengan istilah-istilah menurut Pasal 1 UU No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994 adalah sebagai berikut:

1. Bumi. Yang dimaksud Bumi dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak pengairan) serta laut wilayah Republik Indonesia.

²⁸ Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto, *Pengantar Ilmu...*, h. 106-107.

²⁹ Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Revisi 2011*, Yogyakarta, C.V Andi Offset, 2011, h. 8.

2. Bangunan. Yang dimaksud bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan untuk tempat tinggal, tempat usaha, dan tempat yangdiusahakan.
3. Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Yang dimaksud dengan Nilai Jual Objek Pajak adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, nilai jual objek pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru atau nilai jual objek pajak pengganti.
4. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). Yang dimaksud dengan Surat Pemberitahuan Objek Pajak adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data objek pajak menurut ketentuan undang-undang.
5. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Yang dimaksud dengan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang adalah surat yang digunakan oleh direktorat jenderal pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terhutang kepada Wajib Pajak.³⁰

2.1.2.2 Asas Pajak Bumi dan Bangunan

Asas Pajak Bumi dan Bangunan adalah:

- a. Memberikan kemudahan dan kesederhanaan
- b. Adanya kepastian hukum
- c. Mudah dimengerti dan adil
- d. Menghindari pajak berganda³¹

2.1.2.3 Subjek Pajak

Menurut Mardiasmo, berikut yang menjadi subjek pajak yaitu :

³⁰ Ahmad Tjahjono dan Triyono Wahyudi, *Perpajakan Indonesia: Pendekatan Soal Jawab dan Kasus*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2005, h. 345-347.

³¹ Mardiasmo, *Perpajakan...*, h.331.

1. Yang menjadi Subjek pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Dengan demikian tanda pembayaran/pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak.
2. Subjek pajak yang dimaksud dalam no. 1 yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak.
3. Dalam hal atas suatu objek pajak belum jelas diketahui wajib pajaknya, Direktur Jenderal Pajak dapat menetapkan subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no. 1 sebagai wajib pajak. Hal ini berarti memberikan kewenangan kepada Dirjen Pajak untuk menentukan subjek wajib pajak, apabila suatu objek pajak belum jelas wajib pajaknya.
4. Subjek pajak yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam no. 3 dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktorat Jenderal Pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak dimaksud.
5. Bila keterangan yang diajukan oleh wajib pajak dalam no. 4 disetujui, maka Direktorat Jenderal Pajak membatalkan penetapan sebagai wajib pajak sebagaimana dalam no. 3 dalam jangka waktu satu bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud.
6. Bila keterangan yang diajukan itu tidak disetujui, maka Dirjen Pajak mengeluarkan surat keputusan penolakan dengan disertai alasan-alasannya.
7. Apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterimanya keterangan sebagaimana no. 4 Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan maka keterangan yang diajukan itu dianggap disetujui. Apabila Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan dalam

waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya keterangan dari wajib pajak, maka ketetapan sebagai wajib pajak gugur dengan sendirinya dan berhak mendapatkan keputusan pencabutan penetapan sebagai wajib pajak.³²

2.1.2.4 Objek Pajak

Menurut Mardiasmo, berikut yang menjadi objek pajak yaitu :

1. Yang menjadi objek pajak adalah bumi atau bangunan.
2. Yang dimaksud dengan klasifikasi bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan penghitungan pajak yang terutang. Dalam menentukan klasifikasi bumi atau tanah diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Letak
- b. Peruntukan
- c. Pemanfaatan
- d. Kondisi lingkungan dan lain-lain

Dalam menentukan klasifikasi bangunan diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Bahan yang digunakan
 - b. Rekayasa
 - c. Letak
 - d. Kondisi lingkungan dan lain-lain
3. Menurut Mardiasmo, objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang:
 - a. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dan tidak untuk mencari keuntungan, antara lain:
 - 1) Di bidang Ibadah, contoh: masjid, gereja, vihara
 - 2) Di bidang kesehatan, contoh: rumah sakit
 - 3) Di bidang pendidikan, contoh: madrasah, pesantren

³² Mardiasmo, *Perpajakan...*, h.336-337.

- 4) Di bidang sosial, contoh: panti asuhan
 - 5) Di bidang kebudayaan nasional, contoh: museum, candi
- b. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.
 - c. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan atau tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
 - d. Digunakan perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
 - e. Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.³³

2.1.2.5 Dasar Pengenaan Pajak

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) ditetapkan setiap tiga tahun sekali oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak atas nama Menteri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapat Gubernur/Bupati/Walikota (Pemerintah Daerah) setempat serta memperhatikan asas *self assessment*. Yang dimaksud (*assessment value*) adalah nilai jual yang dipergunakan sebagai dasar penghitungan pajak, yaitu suatu persentase tertentu dari nilai jual sebenarnya. Dasar penghitungan pajak adalah yang ditetapkan serendah-rendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100% dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).

Untuk perekonomian sekarang ini, terutama untuk tidak terlalu membebani wajib pajak di daerah pedesaan, tetapi dengan tetap memperhatikan penerimaan, khususnya bagi

³³ Mardiasmo, *Perpajakan...*, h. 333-334.

Pemerintah Daerah, maka telah ditetapkan besarnya persentase untuk menentukan besarnya NJKP, yaitu:

1. Sebesar 40% dari NJOP untuk:
 - a. Objek Pajak perkebunan
 - b. Objek Pajak Kehutanan Objek Pajak lainnya, yang Wajib Pajaknya perorangan dengan NJOP atas bumi dan bangunan sama atau lebih besar dari 1 Miliar rupiah.
2. Sebesar 20% dari NJOP untuk:
 - a. Objek Pajak Pertambangan
 - b. Objek Pajak lainnya yang NJOP-nya kurang dari Rp 1.000.000.000,00³⁴

2.1.2.6 Surat Pemberitahuan Obejk Pajak (SPOP), Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Dan Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD)

Dalam rangka pendataan, subjek pajak wajib mendaftarkan objek pajaknya dengan mengisi SPOP. Wajib Pajak akan diberikan SPOP diisi dan dikembalikan kepada Kepala Daerah. SPOP harus diisi dengan jelas, benar, lengkap dan tepat waktu serta ditandatangani dan disampaikan kepada Kepala Daerah yang wilayah kerjanya meliputi objek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh subjek Pajak. Berdasarkan SPOP, Kepala Daerah menerbitkan SPPT. Kepala Daerah dapat mengeluarkan SKPD dalam hal-hal sebagai berikut:

- a. SPOP tidak disampaikan dan dan setelah wajib pajak ditegur secara tertulis oleh Kepala Daerah sebagaimana dalam Surat Teguran.
- b. Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain, ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah

³⁴ Mardiasmo, *Perpajakan...*, h. 337-338.

pajak yang dihitung berdasarkan SPOP yang disampaikan oleh wajib pajak. (UU No 28 Pasal 83 dan 84 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah).³⁵

2.1.2.7 Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Pada dasarnya pembayaran PBB dapat dilakukan oleh setiap wajib pajak melalui 4 cara sebagai berikut:

- a. Pembayaran langsung ke Bank/Kantor Pos Tempat Pembayaran

Cara pembayaran ini dilakukan oleh wajib pajak ke Bank/Kantor Pos Tempat pembayaran yang tercantum di dalam SPPT PBB, kemudian membayar di loket pembayaran dan menerima STTS yang telah dibubuhi tanda lunas pembayaran PBB dari Bank/Kantor Pos tempat pembayaran tersebut. Suatu kebiasaan yang buruk dari wajib pajak di Indonesia adalah bahwa mereka selalu membayar pajak pada saat jatuh tempo, sehingga terjadi antrian yang panjang dalam pembayaran di Bank/Kantor Pos tempat pembayaran.

- b. Pembayaran menggunakan mekanisme pengiriman uang/transfer

Cara ini dilakukan oleh wajib pajak yang kebetulan tempat domisili wajib pajak berbeda dengan lokasi objek pajak. Misalnya wajib pajak berdomisili di Jakarta sedangkan objek pajak berlokasi di Medan. Dalam hal ini wajib pajak dapat melakukan pembayaran dengan cara mengirimkan uang tunai baik melalui Bank ataupun Kantor Pos di Jakarta ke Bank/Kantor Pos tempat pembayaran PBB di Medan dengan mencantumkan nama rekening tempat pembayaran yaitu rekening Kas Negara qq. Penerimaan PBB di Medan. Mekanisme transfer ini juga

³⁵ Mardiasmo, *Perpajakan...*, h. 339-340.

dapat menggunakan pemindahan uang melalui pemindahbukuan antar rekening yaitu melalui rekening wajib pajak di Bank di Jakarta misalnya, ke rekening Kas Negara qq. Penerimaan PBB pada Bank tempat pembayaran di Medan.

c. Pembayaran PBB melalui Petugas Pemungut

Cara ini dilakukan pada daerah-daerah terpencil dan jauh dari lokasi Bank/Kantor Pos tempat pembayaran sehingga menyulitkan masyarakat apabila akan membayar di Bank tempat pembayaran. Petugas pemungut biasanya ditunjuk oleh Camat atau Lurah untuk memungut PBB dari para wajib pajak. Dalam hal ini bukti pembayaran yang dibawa oleh petugas pemungut adalah Tanda Terima Sementara (TTS) yang harus diberikan kepada wajib pajak segera setelah wajib pajak membayar melalui petugas pemungut tersebut. Kemudian dalam kurun waktu 1x24 jam petugas pemungut harus menyetor uang PBB yang telah dipungutnya ke Bank/Kantor Pos tempat pembayaran yang tercantum di dalam SPPT PBB. Setelah menyetor ke Bank/Kantor Pos tempat pembayaran, petugas pemungut akan menerima STTS asli dari Bank/Kantor Pos tempat pembayaran kemudian menyerahkan STTS asli ini kepada wajib pajak yang telah dipungut PBBnya.

d. Pembayaran PBB secara elektronik melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Cara pembayaran ini adalah acara yang saat ini banyak diterapkan. Selain memudahkan para wajib pajak, juga mempercepat proses pembayaran karena wajib pajak tidak perlu mengantri di loket Bank/Kantor Pos tempat pembayaran dan ATM dari Bank/Kantor Pos Elektronik ini telah terkoneksi langsung dengan computer Kantor

Pelayanan Pajak Pratama sehingga penerimaan PBB dapat terpantau secara *real time*. Di dalam formulir SPPT PBB telah dicantumkan nama Bank/Kantor Pos Elektronik yang telah terkoneksi untuk pembayaran PBB melalui ATM. Saat ini terdapat beberapa bank yang bersangkutan, terpaksa harus membayar dengan salah satu dari ke tiga cara yang telah disebutkan diatas.

Pembayaran PBB untuk sector Perdesaan dan Perkotaan dapat dilakukan oleh wajib pajak pada Bank/Kantor Pos tempat pembayaran (Bank/Kantor Pos TP) ataupun Bank/Kantor Pos tempat pembayaran Elektronik (Bank/Kantor Pos TP Elektronik) yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan. Penunjukan Bank/Kantor Pos TP ini oleh Menteri Keuangan telah dilimpahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama, sedangkan penunjukan Bank/Kantor Pos TP Elektronik dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Pajak Pembayaran.³⁶

2.1.3 Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan

Arti pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Dalam hal umum pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat.³⁷

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.³⁸ Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mendefinisikan Jasa atau layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat

³⁶ Darwin, *Pajak Bumi dan Bangunan...*, h. 121-123.

³⁷ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2008, h. 891

³⁸ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajmen Publik*, Jakarta, PT Grasindo, 2005, h. 208.

ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.³⁹

Pelayanan mempunyai definisi yang sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih: "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan".

Sedangkan Gronross sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih mendefinisikan Pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴⁰

Pelayanan menurut Kasmir, pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajudan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

³⁹ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Erlangga, 2008, h. 36.

⁴⁰ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2005, h. 2.

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci.⁴¹ Sehingga dapat diartikan, pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.⁴² Menurut Boediono pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.⁴³ Pelayanan terkait dengan tugas aparatur pemerintah disebut pelayanan umum. Ada hubungan timbal balik antara kepatuhan membayar pajak dengan kinerja pemerintah, terutama yang menyangkut jasa pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanannya. Dalam hal pelayanan umum yang prima berarti pelayanannya bermutu maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

- a. Sederhana, bahwa pelayanan itu tidak menyulitkan, prosedurnya mudah, tidak berbelit-belit, cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

⁴¹ Kasmir, *Etika Customer Service...*, h. 15.

⁴² Kasmir, *Etika Customer Service...*, h. 31.

⁴³ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2003, h. 60.

- b. Terbuka, yaitu aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan dan norma, tidak menakut-nakuti dan tidak mengharapkan imbalan atas pelayanan yang diberikan.
- c. Lancar, yaitu adanya prosedur yang tidak berbelit-belit dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- d. Tepat, yang dimaksud tepat adalah tepat sasaran atau persis dalam arti tidak lebih dan tidak kurang atau tepat waktu, atau tepat jawabannya, tepat dalam memenuhi janji dan seterusnya.
- e. Lengkap, dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan pelanggan.
- f. Wajar, pelayanan yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
- g. Terjangkau, artinya harga dari pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh pelanggan.

Menurut Boediono jenis-jenis pelayanan di bidang Pajak Bumi dan Bangunan adalah Pendaftaran objek pajak, Mutasi objek/subjek pajak, Pembatalan SPPT/SKP/STP, Pembuatan salinan SPPT, Keberatan atas penunjukkan sebagai subjek pajak, Keberatan atas ketetapan pajak terutang, Restitusi dan kompensasi, Pengurangan dan penghapusan atas denda administrasi, Penetapan kembali jatuh tempo pembayaran, Penundaan tanggal pengembalian dan Pemberian informasi yang berhubungan dengan pajak.⁴⁴

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang

⁴⁴ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2003, h 53-65.

dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴⁵

Dalam hal perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DPJ) telah melakukan reformasi dan modernisasi dalam layanan perpajakan. Hal ini dilakukan untuk menerapkan “*good governance*” dan “layanan prima” kepada masyarakat, dan juga dikarenakan tuntutan layanan yang lebih baik dari *Stakeholder* perpajakan.⁴⁶

Layanan prima kepada masyarakat memiliki tujuan untuk mencegah adanya pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer service*, dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya dan berupaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.⁴⁷

Berikut ini layanan prima (*service of excellent*) memiliki beberapa arti yaitu

- a) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

⁴⁵ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik...*, h. 208.

⁴⁶ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h. 150-151.

⁴⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010, h. 8-

- c) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- d) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional.⁴⁸

Berkaitan dengan perpajakan, Aparatur pajak atau petugas pajak merupakan ujung tombak dari instansi perpajakan, karena langsung berhadapan dengan Wajib Pajak, untuk itu mereka diharapkan memiliki sikap simpatik, mudah dihubungi dan bekerja dengan jujur serta harus memiliki kemampuan dalam melayani, memiliki sikap yang ramah. Kualitas layanan terhadap Wajib Pajak dapat diidentifikasi dalam dimensi sebagai berikut:

- a.) *Tangibles*: meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b.) Keandalan (*Reliability*): yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.
- c.) Ketanggapan (*Responsiveness*): yaitu keinginan para aparat pajak untuk membantu Wajib Pajaknya dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d.) Kepastian (*Assurance*): mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparat pajak, bebas dari resiko dan sifat keragu-raguan dalam memutuskan.
- e.) Empati (*Emphaty*): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan Wajib Pajak.⁴⁹

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan Islami

Maksud dari pelayanan Islami dalam penelitian ini adalah pelayanan yang sudah dipraktekkan oleh nabi

⁴⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan...*, h. 17-18.

⁴⁹ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h. 58-59.

muhammad SAW. Ada 5 karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

1. Jujur (*Siddiq*)

Jujur (*Siddiq*) yaitu tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji. Dalam Al Qur'an, keharusan bersikap jujur dalam dunia bisnis seperti berdagang, berniaga dan jual beli, sudah diterangkan dengan jelas dan tegas antara lain dalam firman Allah SWT:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾

وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَمْشِيَاءَ هُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.” (Q.S. Asy-syu “ ara: 181-183).⁵⁰

2. Tanggung Jawab (*Amanah*)

Tanggung Jawab (*Amanah*) yaitu seorang muslim professional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggungjawab. Dalam menjalankan roda bisnisnya, setiap pebisnis harus bertanggung jawab atas usaha dan pekerjaan dan atau jabatan yang telah dipilihnya tersebut. Tanggung jawab disini artinya, mau dan mampu menjaga amanah (kepercayaan) masyarakat yang memang secara otomatis terbebani di pundaknya.

⁵⁰ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h. 586.

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ ﴿٣٨﴾

Artinya: “Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.” (Al Mudatstsir: 38).⁵¹

3. Tidak menipu (kadzib)

Tidak menipu (*al-kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh rasulullah saw adalah tidak pernah menipu dalam melakukan transaksi agar tidak merugikan orang lain. Maka Nabi mengatakan:

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْمُونَ ﴿٤٢﴾

“Dan janganlah kamu campur-adukkan yang hak dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan yang hak itu, sedang kamu mengetahui. (QS. Al Baqarah: 42)⁵²

4. Menepati janji

Menepati janji yaitu sebagai seorang pembisnis ataupun pedagang juga harus selalu menepati janjinya, baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pembisnis, terlebih lagi tentu saja, harus dapat menepati janjinya kepada Allah SWT.

Selain itu dalam dunia bisnis ada juga satu perjanjian yang sifatnya vertical, yaitu perjanjian antara seorang pebisnis secara pribadi dengan Allah SWT. Dan tentunya janji ini juga wajib ditepati oleh setiap pembisnis muslim misalnya adalah dalam hal sifatnya. Sebagaimana Firman Allah dalam Al Qur'an:

⁵¹ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h. 995.

⁵² Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h. 16.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾ وَإِذَا رَأَوْا تِجَارَةً أَوْ لَهْوًا

أَنْفَضُوا إِلَيْهَا وَتَرَكُوكَ قَائِمًا قُلْ مَا عِنْدَ اللَّهِ خَيْرٌ مِنَ اللَّهْوِ

وَمِنَ التِّجَارَةِ وَاللَّهُ خَيْرُ الرَّازِقِينَ ﴿١١﴾

Artinya: "Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung. Dan apabila mereka melihat perniagaan atau permainan, mereka bubar untuk menuju kepadanya dan mereka tinggalkan kamu sedang berdiri (berkhotbah). Katakanlah: "Apa yang di sisi Allah adalah lebih baik daripada permainan dan perniagaan", dan Allah sebaik-baik Pemberi rezki. (QS. Al Jumua: 10-11).⁵³

Sehingga dalam hal ini keseimbangan antara menepati janji seorang pebisnis kepada konsumen (pembeli) rekan bisnis, maupun janji kepada Allah SWT harus sama-sama mendapatkan porsi sebagaimana mestinya.

5. Murah hati (*khidmah*)

Murah hati (*khidmah*) yaitu senantiasa bersikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggungjawab dan bersikap arif dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pentingnya sifat murah hati dalam berbisnis tercerminkan dalam sabda Rasulullah SAW:

⁵³ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h. 933-934

وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ
الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا ﴿٦٣﴾

“Dan hamba-hamba yang baik dari Rabb Yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan. (QS. Al Furqon: 63)⁵⁴

6. Tidak melupakan akhirat

Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya sematamata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat, sehingga jika datang waktu shalat mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.⁵⁵

فَإِذَا قَضَيْتُمُ الصَّلَاةَ فَادْكُرُوا اللَّهَ قِيَمًا وَقُعودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِكُمْ
فَإِذَا أَطْمَأْنَنْتُمْ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ ۚ إِنَّ الصَّلَاةَ كَانَتْ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ
كِتَابًا مَّوقُوتًا ﴿١٠٣﴾

Artinya: “Maka apabila kamu telah menyelesaikan shalat(mu), ingatlah Allah di waktu berdiri, di waktu duduk dan di waktu berbaring. Kemudian apabila kamu telah merasa aman, maka dirikanlah shalat itu (sebagaimana biasa).” (QS. An Nisa:103)⁵⁶

2.1.4 Pengertian Kepercayaan atau Trust

Arti percaya dalam kamus Bahasa Indonesia adalah mengakui atau yakin bahwa sesuatu memang benar, nyata atau yakin benar atau memastikan akan kemampuan atau seseorang atau sesuatu (bahwa akan dapat memenuhi harapannya. Sedangkan kepercayaan memiliki

⁵⁴ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h. 568.

⁵⁵ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang, Walisongo Press, 2009, h. 153-162.

⁵⁶ Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung, PT Bumi Restu, 1977, h. 93

arti anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yg dipercayai itu benar benar atau nyata.⁵⁷

Kepercayaan ini menjadi sangat penting peranannya dalam membina hubungan, terutama pada usaha jasa yang penuh tidak kepastian, resiko dan kurangnya informasi diantara pihak-pihak yang saling berhubungan. Hal ini yang menyebabkan konsumen menginginkan kepercayaan penuh terhadap penyedia jasa.⁵⁸ Kepercayaan atau *trust* merupakan nilai yang paling dihargai dalam hubungan antarmanusia dan mungkin merupakan konsep yang kurang dimengerti di tempat pekerjaan. *Trust* adalah rasa percaya yang dimiliki orang terhadap orang lain.⁵⁹

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya.⁶⁰ Kepercayaan (*trust*) adalah perekat yang memungkinkan perusahaan untuk mencapai orang lain dalam mengorganisasi dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam mencapai nilai tambah untuk *stakeholder*. Kepercayaan yang terbina termasuk untuk mencapai orang lain akan menimbulkan kepercayaan diri yang tinggi serta akan kemampuan dan keinginan untuk memenuhi janji eksplisit dan implisitnya. Kepercayaan menjadi senjata yang sangat ampuh dalam membina hubungan, karena semakin tingginya kepercayaan diri dari suatu perusahaan membuat perusahaan tersebut kuat dalam membina hubungan dengan kelompok *stakeholder*-nya.⁶¹ Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan

⁵⁷ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2008, h. 1158

⁵⁸ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 164.

⁵⁹ Wibowo, *Manajemen Perubahan*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2006, h. 376.

⁶⁰ Kasmir, *Etika Customer Service...*, h. 39.

⁶¹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa...*, h. 167.

kepercayaan yang sudah diberikan.⁶² Dipandang sebagai orang yang dapat dipercaya, seseorang harus dilihat sebagai jujur, kompeten dan memiliki ketulusan pada orang lain. *Trust* tidak dapat diminta atau dipaksakan, tetapi harus dihasilkan. Dan *trust* termasuk komponen penting yang dapat membantu mengembangkan suatu lingkungan kerja yang kondusif.⁶³ Kepercayaan memiliki arti yaitu suatu hubungan yang diwarnai keyakinan timbal balik pada kinerja yang disepakati, komunikasi yang jujur, kompetensi yang diharapkan dan kemampuan untuk berhubungan secara terbuka.⁶⁴

Firman Allah dalam kepercayaan tercantum dalam surat Al-Anfal ayat 27 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَرَسُوْلَهٗ وَخُوْنُوْا اٰمَنَاتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ

Artinya “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (QS. Al-Anfal : 27)⁶⁵

Kepercayaan (*trust*) yang diajarkan oleh Muhammad SAW juga sesuai dengan prinsip manajemen bisnis modern, yaitu: kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), pelayanan yang unggul (*service excellence*), kemampuan, efisiensi dan transparansi, serta persaingan yang sehat dan kompetitif.⁶⁶

Manfaat lain dari kepercayaan (*trust*) adalah toleransi. Menurut Berry (1999) mendefinisikan kepercayaan sebagai salah satu faktor kunci dalam membina hubungan pemasaran terutama pada industri jasa. Harapan konsumen terhadap kualitas jasa terbagi menjadi dua tingkatan, yaitu tingkat keinginan (*desiret*) dan tingkat kecukupan

⁶² Kasmir, *Etika Customer Service...*, h. 39

⁶³ Wibowo, *Manajemen Perubahan...*, h. 376

⁶⁴ Dennis S. Reina dan Michele L. Reina, *Trust & Betrayal in the Workplace*, Penerbit Matahari, 2008, h. 34

⁶⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumanatul 'Ali*, (Bandung : CV.J-Art, 2005), Ed. Refisi, h. 35

⁶⁶ Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2013, h. 24

(adequate).⁶⁷ Faktor-faktor yang menjadi dasar terciptanya kepercayaan dalam perusahaan terhadap hubungan baik dengan karyawan, konsumen, maupun hubungan dengan pihak-pihak lain yaitu, mengenai kecakapan (*competence*) dan kejujuran (*fairness*), perusahaan secara langsung mempunyai peran dalam membina atau menanamkan rasa kepercayaan. Dua faktor penting ini merupakan landasan yang menumbuhkan rasa kepercayaan dari karyawan, mitra bisnis dan konsumen.⁶⁸

Hubungan perusahaan dengan para karyawan dan mitra bisnis memberikan kontribusi pada usaha untuk membangun hubungan dengan konsumen. Semakin tinggi kepercayaan yang terjalin dalam suatu hubungan, semakin tinggi komitmen yang terjalin. Tingkat komitmen yang terjalin berbeda-beda, tergantung pada tingkat kepercayaan yang dapat ditanamkan.⁶⁹

Dalam perspektif perpajakan, jika Negara bertindak dalam jalur yang dapat dipercaya, maka para Wajib Pajak akan lebih bersedia untuk lebih memiliki kepatuhan terhadap pajak. Jika masyarakat sudah percaya bahwa kinerja pemerintah secara umum sudah baik, maka dengan sendirinya akan memotivasi mereka untuk membayar pajak. Torgler dalam tulisannya *Tax Morale and Institutions* (2003) berusaha menghubungkan antara tingkat kepercayaan (*trust*) warga Negara kepada pemerintah, pengadilan dan system hukum dengan Moralitas Pajak. “*Semakin tinggi kepercayaan warga Negara kepada pemerintah, pengadilan, dan sistem hukum, semakin tinggi motivasi intrinsik Wajib Pajak untuk mematuhi dan menerapkan Moralitas Pajak*”.⁷⁰

⁶⁷ Barry, *Discovering the Soul of Service: The Nine Drivers of Sustainable Business success*, Now York, The Free Press, h. 132.

⁶⁸ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa...*, h. 166.

⁶⁹ Gatot Supramono, *Perbankan dan Kredit Ditinjau dari Yuridis*, Jakarta, Asti Mahasatya, h. 46.

⁷⁰ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h. 31-32.

2.1.5 Kebijakan Perpajakan

Arti bijak dalam kamus Bahasa Indonesia, bijak adalah selalu menggunakan akal budinya, pandai, atau mahir. Sedangkan kebijakan adalah kepandaian, kemahiran, tujuan dan prinsip untuk mencapai sasaran.⁷¹ Pajak daerah pada dasarnya merupakan sumber penerimaan daerah yang utama dalam membiayai semua keperluan pelaksanaan tugas, fungsi dan kewajiban pelayanan pemerintah daerah kepada rakyatnya. Dengan meningkatnya bentuk, jenis dan kualitas pelayanan pemerintah daerah, penerimaan pajak bagi pemerintah daerah harus juga meningkat. Oleh karena itu, Tjip menyitir William dan Morse sebagaimana dikutip oleh Haula Rosdian, Edi Slamet Irianto menyatakan bahwa pajak sebagai sumber pendapatan memiliki tiga karakteristik, yaitu:

- a. Pungutan merupakan kewajiban.
- b. Dipungut pemerintah.
- c. Diperuntukkan sebagai tujuan publik.⁷²

Perilaku wajib pajak sangat menentukan efektifitas suatu kebijakan perpajakan. Karena dengan memperhatikan perilaku wajib pajak maka akan diperoleh suatu kebijakan perpajakan yang seimbang dan berkeadilan sehingga pada akhirnya akan mendorong tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi.⁷³

Menurut Radius Prawira sebagaimana dikutip oleh Widi Widodo ada 4 faktor penentu keberhasilan kebijakan perpajakan yaitu:⁷⁴

1. System perpajakan; menyangkut Undang-Undang, peraturan dan aparat pelaksanaan.

⁷¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2008, h. 198

⁷² Haula Rosdian, Edi Slamet Irianto, *Pengantar Ilmu Pajak (Kebijakan dan Implementasi di Indonesia)*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2012, h. 64-65.

⁷³ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h.1.

⁷⁴ Muhammad Bakhrun Efendi, *Kebijakan Perpajakan di Indonesia (dari Era Kolonial sampai Era Orde Baru)*, Yogyakarta, Alinea Pustaka, 2006, h. 9.

- Pemerintah kabupaten/kota Kendal merujuk pada peraturan daerah kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan pada Pasal 16 menyatakan bahwa:
 1. Pajak yang terutang berdasarkan SPPT sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 ayat (2)⁷⁵ harus dilunasi selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak.
 2. SPPT, SKPD, STPD, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah merupakan dasar penagihan pajak dan harus dilunasi dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan.
 3. Walikota atas permohonan Wajib Pajak setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada Wajib Pajak untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, dengan dikenakan bunga sebesar 2% setiap bulan.⁷⁶

Diberlakukannya peraturan perpajakan dimaksudkan agar terjadi ketaatan masyarakat wajib pajak dalam pola hubungan hukum publik.⁷⁷

2. System administrasi (*Tax Administration*)

Sebagaimana dinyatakan oleh Cnossen, meskipun secara universal diakui bahwa administrasi perpajakan merupakan kunci keberhasilan kebijakan pajak. Administrasi pajak adalah system yang memegang peranan yang sangat penting karena seharusnya

⁷⁵ Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan SPPT dan SKPD yang ditetapkan Walikota.

⁷⁶ Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

⁷⁷ Muhammad Bakhrun Efendi, *Kebijakan Perpajakan...*, h. 26

bukan saja sebagai perangkat *laws enforcement* (penegakan hukum), tetapi lebih penting dari itu sebagai '*service point*' yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus pusat informasi perpajakan.

Salah satu indikator administrasi perpajakan yang baik adalah tingkat efisiensi. Tingkat efisiensi dapat dilihat dari dua sisi yaitu:

- 1) Fiskus pemungutan pajak dikatakan efisien jika biaya pemungutan pajak yang dilakukan oleh kantor pajak (antara lain dalam rangka pengawasan kewajiban wajib pajak) lebih kecil daripada jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan.
 - 2) Dari sisi wajib pajak, system pemungutan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bisa seminimal mungkin.⁷⁸
3. Faktor ekstern berupa faktor ekonomi, yuridis, financial, dan politik yaitu:

a. Syarat ekonomis

Pajak yang dibayarkan oleh warga negara selaku Wajib Pajak yang dipungut oleh fiskus harus diusahakan oleh peraturan perpajakan agar supaya:

- a. Tidak menghambat lancarnya proses produksi, distribusi dan perdagangan.
- b. Tidak pernah menghalangi rakyat dalam usahanya menuju kebahagiaan, keadilan, kenyamanan, kesejahteraan dan jangan merugikan kepentingan rakyat banyak.⁷⁹

Syarat ekonomi dapat dipenuhi apabila pajak harus dapat dibayar dari penghasilan rakyat dan tidak boleh mengurangi kekayaan rakyat, tidak menghalangi lancarnya perdagangan dan perindustrian, tidak merugikan

⁷⁸ Haula Rosdian, Edi Slamet Irianto, *Pengantar Ilmu...*, h. 103-105

⁷⁹ Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, *Perpajakan Indonesia...*, h.15.

kebahagiaan rakyat, misalnya pajak atas barang sandang dan pangan yang memberatkan, serta ditagih dalam waktu yang tepat.⁸⁰

b. Syarat yuridis

Menyatakan bahwa Hukum Pajak, peraturan perundang-undangan perpajakan harus dapat memberikan jaminan hukum, baik untuk negara maupun bagi warga negaranya, bagi fiskus dan juga bagi Wajib Pajak. Artinya setiap pengenaan dan pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-undang.⁸¹ Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.⁸² Syarat yuridis terpenuhi manakala peraturan mempunyai kriteria adil bila diterapkan dan adanya kepatian hukum.⁸³

c. Syarat finansial

Pajak sebagai penerimaan negara yang menjadi primadona, yang digunakan untuk membiayai pemerintah di dalam menjalankan fungsinya, dan untuk tujuan mensejahterakan masyarakat. Untuk memperoleh penerimaan tersebut maka biaya yang dikeluarkan untuk upaya pengumpulan pajak harus jauh lebih kecil daripada jumlah pajak yang diperoleh. Dengan kata lain sistem pemungutan pajak harus efisien, biaya yang dikeluarkan dalam hal administrasi, sumber daya manusia, teknologi dan sebagainya tidak sama dengan jumlah pajak yang diterima negara, atau bahkan defisit.⁸⁴

⁸⁰ Muhammad Bakhrun Efendi, *Kebijakan Perpajakan...*, h. 26.

⁸¹ Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suhayati, *Perpajakan Indonesia...*, h.14.

⁸² Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Revisi 2011...*, h. 2.

⁸³ Muhammad Bakhrun Efendi, *Kebijakan Perpajakan...*, h. 26.

⁸⁴ Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suhayati, *Perpajakan Indonesia...*, h.14-19.

Syarat financial terpenuhi manakala pajak yang dipungut cukup untuk menutupi sebagian pengeluaran-pengeluaran Negara dan hendaknya tidak memakan ongkos pemungutan yang besar.

d. Syarat politik

Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, maka suatu Negara tidak akan mungkin menghendaki merosotnya kehidupan ekonomi masyarakatnya, karena pemungutan pajak mengandung beberapa aspek politik yang menyertainya. Fungsi pajak yang mengandung dua aspek penting, pertama adalah fungsi untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas Negara (*budgetair*) dan kedua fungsi pajak yang bersifat mengatur (*regulated*).⁸⁵

2.1.6 Ketidapatuhan

Arti patuh dalam kamus Bahasa Indonesia, patuh adalah suka menurut (perintah).⁸⁶ Menurut Simon James sebagaimana yang dikutip oleh Gunadi, pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau penerapan atau ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.⁸⁷

Kepatuhan Pajak merupakan persoalan laten dan aktual yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam kepatuhan dan ketaatan secara kongkret berarti adanya kesediaan untuk mematuhi, menghormati dan adanya kemampuan melaksanakan suatu sistem nilai yang mengharuskan seseorang tunduk pada putusan, perintah atau peraturan

⁸⁵ Muhammad Bakhrun Efendi, *Kebijakan Perpajakan...*, h. 26.

⁸⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2008, h. 1134

⁸⁷ Gunadi, *Indonesia Taxation 2002, A Reference Guide*, Jakarta: Multi Utama Publishing.

yang berlaku di masyarakat khususnya di lingkungan kerja masing-masing.⁸⁸

Kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja wajib pajak di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak. Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi dasar pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap WP.

Selain itu, mengelola perpajakan melalui administrasi perpajakan yang baik juga merupakan bagian dari etika bisnis dan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance, GCG*). Selanjutnya, kinerja perpajakan wajib pajak yang memperoleh status baik dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak akan diberikan predikat sebagai wajib pajak Patuh.⁸⁹

Menurut Safri Nurmantu sebagaimana yang dikutip oleh Widi Widodo, ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Selanjutnya kepatuhan formal dan kepatuhan material diuraikan sebagai berikut:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

- Wajib pajak membayar dengan tepat waktu

⁸⁸ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h. 61.

⁸⁹ Liberti Pandingan, *Administrasi Perpajakan*, Jakarta, PT Gelora Aksara Pranama, 2014, h. 245.

- Wajib pajak membayar dengan tepat jumlah
- Wajib pajak tidak memiliki tanggungan pajak bumi dan bangunan.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam Undang Undang perpajakan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu.⁹⁰

Kriteria sebagai wajib pajak patuh sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 17 C ayat (2) UU KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), meliputi:
 - Penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 tahun terakhir.
 - Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
 - SPT Masa yang terlambat tersebut telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pada Masa Pajak berikutnya.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dengan keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan, kecuali

⁹⁰ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h. 68-70.

tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 tahun berturut-turut. Laporan keuangan harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*), dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial serta fiscal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.⁹¹

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- Membayar pajak terutang tepat pada waktunya.⁹²

Berdasarkan pengertian dari ketidakpatuhan yang berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Maka kata ketidakpatuhan dapat diartikan sebagai tindakan penolakan/ penyimpangan/ penyelewengan secara sengaja dari standar, hukum, ataupun peraturan yang berlaku yang seharusnya diterapkan atau dilakukan. Dengan

⁹¹ Liberti Pandingan, *Administrasi Perpajakan...*, h. 245-246.

⁹² Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, *Perpajakan Indonesia...*, h. 200.

demikian ketidakpatuhan wajib pajak merupakan perilaku penolakan/ penyelewengan yang dilakukan secara sengaja oleh wajib pajak merupakan perilaku penolakan/ penyelewengan yang dilakukan secara sengaja oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang seharusnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan. Sikap ketidakpatuhan pajak akan terbentuk apabila wajib pajak mempunyai keyakinan dan evaluasi yang positif terhadap ketidakpatuhan pajak.⁹³

Dalam *practice note* tentang *compliance measurement* yang diterbitkan oleh *Organization for Economic and Cooperation Development-OECD* (2004) dalam Wahyu Santoso, kepatuhan dibagi dua kategori yaitu: (1) kepatuhan administrasi dan (2) kepatuhan teknis, kepatuhan administrasi mencakup kepatuhan laporan dan kepatuhan procedural. Sedangkan kepatuhan teknis mencakup kepatuhan dalam penghitungan jumlah pajak yang akan dibayar oleh wajib pajak.

Organization for Economic and Cooperation Development-OECD (2004) dalam Wahyu Santoso (2008) juga mendefinisikan ketidakpatuhan pajak sebagai resiko yang dihadapi oleh satu administrasi pajak berupa pajak yang tidak sapat ditarik dari wajib pajak karena wajib pajak tersebut tidak mematuhi ketentuan perpajakan sehingga ada pajak terutang yang tidak dibayar.

Isu kepatuhan pajak dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan pajak serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan menjadi agenda penting di berbagai Negara. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersama menimbulkan upaya penghindaran pajak, naik dengan *fraud* dan *illegal* yang disebut *tax evasion*, maupun

⁹³ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya...*, h. 65

penghindaran pajak tidak dengan *fraund* dan dilakukan secara legal yang disebut *tax avoidance*.⁹⁴

*Pada akhirnya tax evasion dan taxavoidance mempunyai akibat yang sama, yaitu berkurangnya penyetoran pajak kekas Negara. Ketika system perpajakan suatu Negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan dan mungkin lebih penting daripada perubahan structural dalam system perpajakan.*⁹⁵

2.2 Tinjauan Pustaka

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis. Beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki korelasi dengan penelitian ini adalah:

Muhammad Muzakki (Semarang, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2011) “*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk serta Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah pada Pegadaian Syari’ah Cabang Majapahit Semarang*”. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil perhitungan secara simultan diperoleh $F_{hitung} (15,806) > F_{tabel} (3,085)$, berarti hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari’ah Cabang Majapahit Semarang diterima. Sedangkan dari uji partial diperoleh untuk kualitas pelayanan $t_{hitung} (1,749) < t_{tabel} (1,984)$, berarti hipotesis ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari’ah Cabang Majapahit Semarang ditolak, dan untuk kualitas produk $t_{hitung} (4,005) > t_{tabel} (1,984)$,

⁹⁴ Wahyu Santoso, *Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia)*. *Jurnal keuangan public* vol. 5, no. 1, h. 85-137.

⁹⁵ Pola sitanggang, *Model Hubungan Kausal Kesadaran Wajib Pajak Badan, Modernisasi System Pajak Dan Tindakan Penegakan Hukum Di Bidang Perpajakan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Pajak*, FE UI, 2009.

berarti hipotesis ada pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang diterima.⁹⁶

Rizka Maima KH (Semarang, Universitas Diponegoro Semarang, 2012) "*Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Pembelian Ulang*" Hasil analisa data menunjukkan bahwa model penelitian mempunyai kesesuaian yang baik dan semua hipotesis penelitian terbukti. Kesimpulan yang diambil adalah kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap sikap pelanggan. Sikap pelanggan berpengaruh terhadap keputusan beli ulang. Berdasarkan hasil penelitian ini, implikasi manajerial yang dapat diberikan adalah saran bagi manajemen CV. Mukti Manunggal untuk memberi perhatian yang lebih pada kualitas pelayanan, karena hal ini merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi sikap pelanggan.⁹⁷

Supriyanto (Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2013) yang membahas tentang "*Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Di Desa Gandarum Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2013)*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan membayar PBB wajib pajak di desa Gandarum pada kriteria sedang, pengetahuan tentang perpajakan pada kriteria sedang, mutu pelayanan pada kriteria sedang dan kepercayaan masyarakat juga pada kriteria sedang. Variabel pengetahuan tentang perpajakan, mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat baik secara individu maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak disarankan untuk meningkatkan sosialisasi tentang

⁹⁶ Muhammad Muzakki, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk serta Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang*, skripsi, Semarang, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2011.

⁹⁷ Rizka Maima KH, *Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Pembelian Ulang*, skripsi, Semarang, Universitas Diponegoro, 2012.

pajak, mutu pelayanan dengan lebih mengoptimalkan pelayanan oleh GOM serta menanamkan kepercayaan masyarakat dengan menindak tegas oknum yang menyalahgunakan kewenangan di lingkungan perpajakan.⁹⁸

Agus Nurfauzi (Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2016) "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes*". Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil analisis deskriptif persentase menunjukkan SPPT dalam kriteria kurang baik dengan persentase 67,83%, pelayanan perpajakan kriteria baik (68,46%), kesadaran wajib pajak kriteria baik (74,50%) dan kepatuhan wajib pajak kriteria baik (79,74%). Secara simultan ada pengaruh yang signifikan dari variabel SPPT, pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kontribusi 58,5%. Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan harga signifikansi sebesar 0,000. Disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan variabel SPPT, pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.⁹⁹

2.3 Kerangka Berfikir

Pada dasarnya kerangka pemikiran diturunkan dari beberapa teori maupun konsep yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi yang berbentuk bagan alur pemikiran, yang mungkin dapat dirumuskan kedalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara

⁹⁸ Supriyanto, *Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Di Desa Gandarum Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2013)*, Skripsi, Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2013.

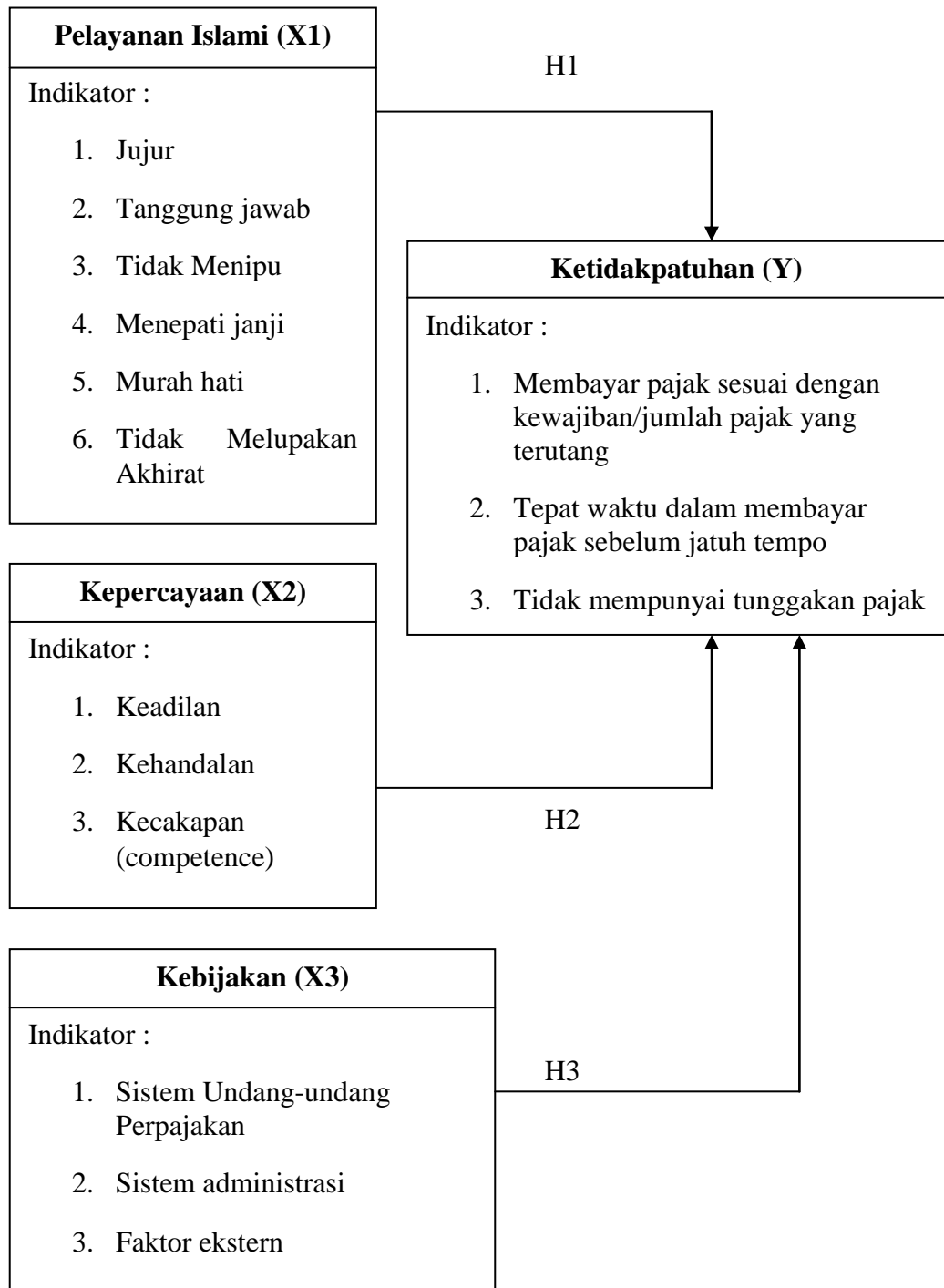
⁹⁹ Agus Nurfauzi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes*, skripsi, Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2016.

variabel yang diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.¹⁰⁰

Dalam penelitian ini, diketahui ada tiga variabel independen adalah pengaruh pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan tinjauan pustaka maka model konseptual penelitian dapat dijelaskan melalui kerangka pemikiran teoritis, sebagai berikut:

¹⁰⁰ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2015, h. 66.

Tabel 2.1
Kerangka pemikiran



2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih. Hipotesis merupakan dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian.¹⁰¹ Disini kesimpulan sementara adalah :

- H0 : Hubungan Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Kebijakan kelurahan tidak mempengaruhi Ketidakpatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan
- H1 : Hubungan Pelayanan Islami mampu mempengaruhi Ketidakpatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan
- H2 : Hubungan Kepercayaan mampu mempengaruhi Ketidakpatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
- H3 : Hubungan Kebijakan kelurahan mampu mempengaruhi Ketidakpatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

¹⁰¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi...*, h. 68

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang peneliti ambil, maka jenis penelitian yang sesuai adalah penelitian lapangan (*field Research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Sehingga penelitian ini bisa disebut penelitian kasus atau studi kasus (*Case Study*) dengan pendekatan deskriptif-kuantitatif.¹⁰² Penelitian ini akan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal.

3.1.2 Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data bisa diperoleh.¹⁰³ Ada dua macam sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.¹⁰⁴ Data ini diperoleh langsung dari pengisian angket oleh wajib pajak Desa Pekuncen. Data primer tersebut data mentah dengan skala Liker untuk mengetahui respon dari responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar

¹⁰² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta, 1998, h. 115.

¹⁰³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, h. 115.

¹⁰⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 1997, h. 91.

Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.¹⁰⁵ Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung atau laporan yang telah tersedia mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono (2007: 90) sebagaimana dikutip oleh Suryani dan Hendryadi mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁰⁶ Populasi atau universe adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda, yang dijadikan objek penelitian.¹⁰⁷

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat yang menjadi wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah populasi adalah 1727 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta, Prenadamedia Group, 2015, h. 171.

¹⁰⁶ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif...*, h. 190.

¹⁰⁷ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2013, h. 139.

¹⁰⁸ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2014, h. 76.

Dalam penarikan sampel penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampling yang dipilih secara cermat dengan mengambil orang atau obyek penelitian yang selektif dan mempunyai ciri-ciri yang spesifik. Sampel yang diambil memiliki ciri-ciri yang khusus dari populasi, sehingga dapat dianggap cukup representatif.¹⁰⁹

Ciri-ciri wajib pajak yang akan dijadikan sampel diantaranya yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal, beragama Islam atau seorang muslim, tercatat sebagai warga asli Desa Pekuncen, berstatus sebagai wajib pajak Desa Pekuncen, memiliki Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan lamanya menjadi wajib pajak minimal 1 tahun.

Untuk mendapatkan besaran sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun dalam hal ini tingkat kesalahan, penelitian sosial umumnya memberi batasan tingkat kesalahannya antara 1% sampai 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan, maka makin kecil sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar sampel (semakin mendekati populasi), maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil sampel (menjauhi jumlah populasi), maka besar peluang kesalahan generalisasi.¹¹⁰

Untuk mendapatkan sampel yang menggambarkan populasi, maka dalam penelitian sampel ini digunakan formula Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : jumlah sampel minimal

¹⁰⁹ Muhammad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Semarang, Waliosongo Press, 2009, h. 193.

¹¹⁰ Suryani dan Hendyadi, *Metode Riset...*, h. 193-194.

N : jumlah populasi keseluruhan

e : persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (1%, 5%, atau 10%)¹¹¹

Dalam penelitian ini populasi (N) adalah 1727 wajib pajak, sedangkan persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel (E) nya adalah 10%, yaitu 0,1. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1727}{1 + (1727 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{1727}{1 + (1727 \cdot 0,01)}$$

n = 94,526 dibulatkan menjadi 95 wajib pajak

Dari rumus *Slovin* di atas diketahui jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 95 Wajib Pajak sebagai responden.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menjawab masalah penelitian, diperlukan data yang akurat di lapangan. Metode yang digunakan harus sesuai dengan obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian lapangan ini, penulis menggunakan beberapa metode:

1. Metode Dokumentasi

Metode dokumen lebih mengarah pada bukti konkret, dengan menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian.¹¹² Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Bahan documenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau

¹¹¹ Albert kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis : Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*, Bandung, alfabeta, 2014, h. 84.

¹¹² Wiratna Sujarweni, *Metodologi...*, h. 95.

swasta, data di server dan flasdisk, data tersimpan di website, dan lain-lain.¹¹³

2. Metode wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹¹⁴ Dan wawancara adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.¹¹⁵ Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa pegawai di Dinas Pendapatan Pengelolaan dan Keuangan Aset Daerah (DPPKAD) Kendal, di Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) Kendal, Kepala Desa dan sekretaris Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal.

2. Metode Angket (Kuisisioner)

Pengertian metode angket yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.¹¹⁶

Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dijelaskan tentang kisi-kisi yang merupakan pedoman bagi si peneliti dalam menyusun alat pengumpul datanya. Metode angket atau kuisisioner digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data dari responden terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal. Sedangkan pengukuran data yang digunakan

¹¹³ Wiratna Sujarweni, *Metodologi...*, h.33.

¹¹⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2009, h. 186.

¹¹⁵ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi...*, h. 31.

¹¹⁶ Suryani dan Hendyadi, *Metode Riset...*, h. 173.

penulis dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu gejala atau fenomena sosial.¹¹⁷

Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrumen dengan menjabarkan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 4 (empat) alternatif jawaban, dengan jawaban masing-masing berikut dengan menggunakan skala likert masing-masing instrument jawaban memiliki nilai sebagai berikut:

SS	: Sangat Setuju	Penilaian	: 4
S	: Setuju	Penilaian	: 3
TS	: Tidak Setuju	Penilaian	: 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	Penilaian	: 1

3.4 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan dibagi menjadi dua, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

1. Variabel bebas (Independen) : variabel Pelayanan Islami (X1), Variabel Tingkat Kepercayaan (X2) dan variabel kebijakan (X3)
2. Variabel terikat (Dependen) : Ketidakpatuhan (Y)

¹¹⁷ Sumanto, *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian (Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis dan Sosial)*, Jakarta, PT Buku Seru, 2014, h. 102.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan Islami (X_1)	Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam penyampaian mengenai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para wajib pajak atas layanan yang mereka terima atau peroleh.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jujur 2. Tanggung Jawab 3. Tidak menipu 4. Menepati janji 5. Murah hati 6. Tidak melupakan akhirat 	Skala likert
Kepercayaan (X_2)	Harapan wajib pajak bahwa pihak kelurahan dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keadilan 2. Keandalan 3. Kecakapan (Competence) 	Skala likert
Kebijakan (X_3)	Adanya suatu desakan yang bersifat positif yang dijadikan bahan petunjuk kearah mana perubahan dapat ditentukan untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak akan membayar pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Undang-undang Perpajakan 2. Sistem administrasi 3. Faktor ekstern 	Skala likert
Ketidakpatuhan (Y)	Mengingat begitu pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan bagi pelaksanaan pembangunan perlu ditanamkan kesadaran diri wajib pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membayar pajak sesuai dengan kewajiban/jumlah pajak yang terutang 2. Tepat waktu dalam membayar pajak sebelum jatuh tempo 3. Tidak mempunyai tunggakan pajak 	Skala likert

3.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik. Adapun analisis-*analisis* yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.5.1 Uji Validitas Instrument

Validitas mengacu pada aspek ketepatan dan kecermatan hasil pengukuran. Pengukuran sendiri dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak aspek (dalam arti kuantitatif) suatu aspek psikologis terdapat dalam diri seseorang, yang dinyatakan oleh skornya pada instrumen pengukur yang bersangkutan. Validitas menyangkut akurasi tes. Validitas adalah sejauh alat ukur (tes) benar-bener menggambarkan apa yang hendak diukur.¹¹⁸ Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner. Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai *hitung r (correlation item total correlation)* dengan nilai *tabel r* dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = n-k dengan signifikan 5%, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen.¹¹⁹

Dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas indikatornya adalah:

- a. Jika r hitung positif serta r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut valid.
- b. Jika r hitung tidak positif dan r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Sebuah instrument dikatakan valid apabila data mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk mengukur validitas

¹¹⁸ Suryani dan Hendyadi, *Metode Riset...*, h. 144.

¹¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariati dengan Program SPSS*, Jakarta, Grafindo, 2006, hlm. 165.

butir angket/kuesioner dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* sebagai berikut :¹²⁰

$$R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi antara x dan y

N = Jumlah sampel

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum x$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum y$ = Jumlah seluruh skor Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor Y

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa tinggi suatu instrument dapat dipercaya atau dapat diandalkan, artinya reliabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur.¹²¹ Dalam arti reliabilitas adalah jika suatu obyek yang sama diukur berkali-kali dengan alat ukur yang sama serta hasilnya sama, maka instrument yang bersangkutan mempunyai derajat reliabilitas yang tinggi.¹²² Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS 16.0, kuesioner dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

¹²⁰ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung, Alfabeta, h. 348.

¹²¹ Albert kurniawan, *Metode Riset...*, h. 102.

¹²² Zaenal Mustaf, *Menggurai Variabel hingga Instrument*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2009, h. 224.

Kriteria pengambilan keputusan:

- a. Suatu variabel dinyatakan reliable jika memberikan nilai *cronbach Alpha* > 0,60.
- b. Suatu variabel dinyatakan tidak reliable jika memberikan nilai *cronbach Alpha* < 0,60.

3.5.3 Analisis Regresi berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi berganda (*Multiple Regression*). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan salah satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.¹²³

Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel independen di atas mempunyai variabel lebih dari dua, maka regresi dalam penelitian ini disebut regresi berganda.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2), Kebijakan (X3) terhadap Ketidapatuhan (Y). Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Ketidapatuhan

a = *constant*

¹²³ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung:, Alfabeta, 2014, h. 275.

b1= Koefisien regresi antara Pelayanan Islami dengan Ketidapatuhan

b2= Koefisien regresi antara Kepercayaan dengan Ketidapatuhan

b2= Koefisien regresi antara Kebijakan dengan Ketidapatuhan

X1= Variabel Pelayanan Islami

X2= Variabel Kepercayaan

X3= Kebijakan

e = *error disturbances*¹²⁴

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

3.5.4.1 Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas tentang jawaban responden menunjukkan nilai VIF dan angka TOLERANCE. Nilai VIF dan angka TOLERANCE yang dihasilkan harus memenuhi syarat bebas multikolinieritas yaitu mempunyai nilai VIF (Variance Inflation Factor) di sekitar angka 1 dan mempunyai angka TOLERANCE mendekati 1, syarat bahwa koefisien korelasi antar variabel haruslah lemah (dibawah 0,5) juga telah terpenuhi. Dalam buku Imam Ghozali, wijaya menjelaskan ada beberapa cara mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas, sebagai berikut :

- Nilai yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris yang sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- Menganalisis korelasi diantara variabel bebas. Jika diantara variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (lebih besar

¹²⁴ Kurniawan, *Metode Riset...*, h. 194.

dari pada 0,90), hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.

- Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai VIF (variance – inflating factor). Jika $VIF < 10$, tingkat kolinieritas dapat ditoleransi.

Pada uji multikolinieritas penelitian ini menggunakan cara VIF (variance inflating factor). Apabila hasil akhirnya nilai $VIF \geq 10$ maka terjadi multikolinieritas.¹²⁵

3.5.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESIDE dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*standardized*. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu :

- a. Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (Dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID
- b. Uji Glejser, hampir sama dengan Park, Glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen.

Pada penelitian ini yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dasar analisisnya :

¹²⁵Albert Kurniawan, *Metode Riset...*, h.157.

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹²⁶

3.5.4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.

Pembuktian apakah data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusinya datanya, yaitu pada histogram, data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika data tersebut berbentuk seperti lonceng. Sedangkan pada normal probability plot, data dikatakan normal jika ada penyebarannya titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. (Ghozali, 2006) menyebutkan jika data penyebarannya disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.¹²⁷

3.5.5 Analisis Uji Hipotesis

Analisis ini digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan, adapun jalan analisisnya melalui pengolahan data variabel X dengan variabel Y kemudian dikomparasikan. Dalam penelitian yang berjudul Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan

¹²⁶ Albert Kurniawan, *Metode Riset...*, h. 158.

¹²⁷ Wiratna Sujarweni, *Metodologi...*, h. 120.

Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal, terdapat dua variabel yaitu:

1. Variabel Bebas : Pelayanan Islami, Kepercayaan dan Kebijakan diberi tanda X
2. Variabel Terikat : Ketidapatuhan, diberi tanda Y

Analisis uji hipotesis adalah tahap pembuktian kebenaran hipotesis yang penulis ajukan. Dalam analisis ini penulis menggunakan metode analisis regresi.

3.5.5.1 Uji t

Uji t merupakan metode yang paling sering digunakan untuk menilai perbedaan rata-rata antara dua kelompok atau lebih. Secara teori rumus ini dapat digunakan berdistribusi normal dalam kelompok masing-masing yang dibandingkan dan data bersifat homogen.¹²⁸

Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

1. Perumusan Hipotesis Nihil (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_1)
 $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y).
 $H_1 : \beta_1 \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y).
2. Penentuan harga t tabel berdasarkan taraf signifikansi dan taraf derajat kebebasan
 - Taraf signifikansi = 10% (0,1)
 - Derajat kebebasan = (n-1-k)

¹²⁸ Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*, Jakarta, PT Gramedia, h. 95.

3.5.5.2 Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F merupakan pengujian signifikan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3), yaitu pelayanan Islami, kepercayaan, kebijakan terhadap variabel terikat (Y) yaitu ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.¹²⁹

1. Perumusan Hipotesis Nihil (H_0) dan Hipotesis alternatif (H_1)
 - a. $H_0 = \beta_1 = 0$, Tidak ada pengaruh yang positif dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat Y .
 - b. $H_1 \neq \beta_1 = 0$, Ada pengaruh yang positif dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat Y .
2. Kesimpulan yang diambil Pengujian ini dengan menggunakan taraf signifikansi 5 % (0,05)
 - a. Jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel terikat.
 - b. Jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel terikat.

¹²⁹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi*, . . .h. 162.

3.5.6 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien adalah bisa terhadap jumlah variabel terikat yang dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu banyak paneliti yang manganjurkan untuk mengajukan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik (Ghozali, 2006).¹³⁰

Nilai akan berkisar 0 sampai 1. Apabila nilai = 1 menunjukkan bahwa 100% total variasi diterangkan oleh varian persamaan regresi, atau variabel Y sebesar 100%. Sebaliknya apabila nilai = 0 menunjukkan bahwa tidak ada total varian yang diterangkan oleh varian bebas dari persamaan regresi baik X1, X2 dan X3.

¹³⁰ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, . . . h. 164.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon

Kecamatan Pegandon merupakan salah satu kecamatan diantara 20 kecamatan yang ada di kabupaten Kendal \pm 6 KM dari pusat kota Kendal. Kecamatan Pegandon berada dibagian tengah-tengah wilayah kabupaten Kendal dan secara geografis Kecamatan Pegandon berada didataran rendah tapi tidak memiliki pantai dan sedikit hutan lindung yang mejadi pembatas antara kecamatan Pegandon dengan Kecamatan Patean.

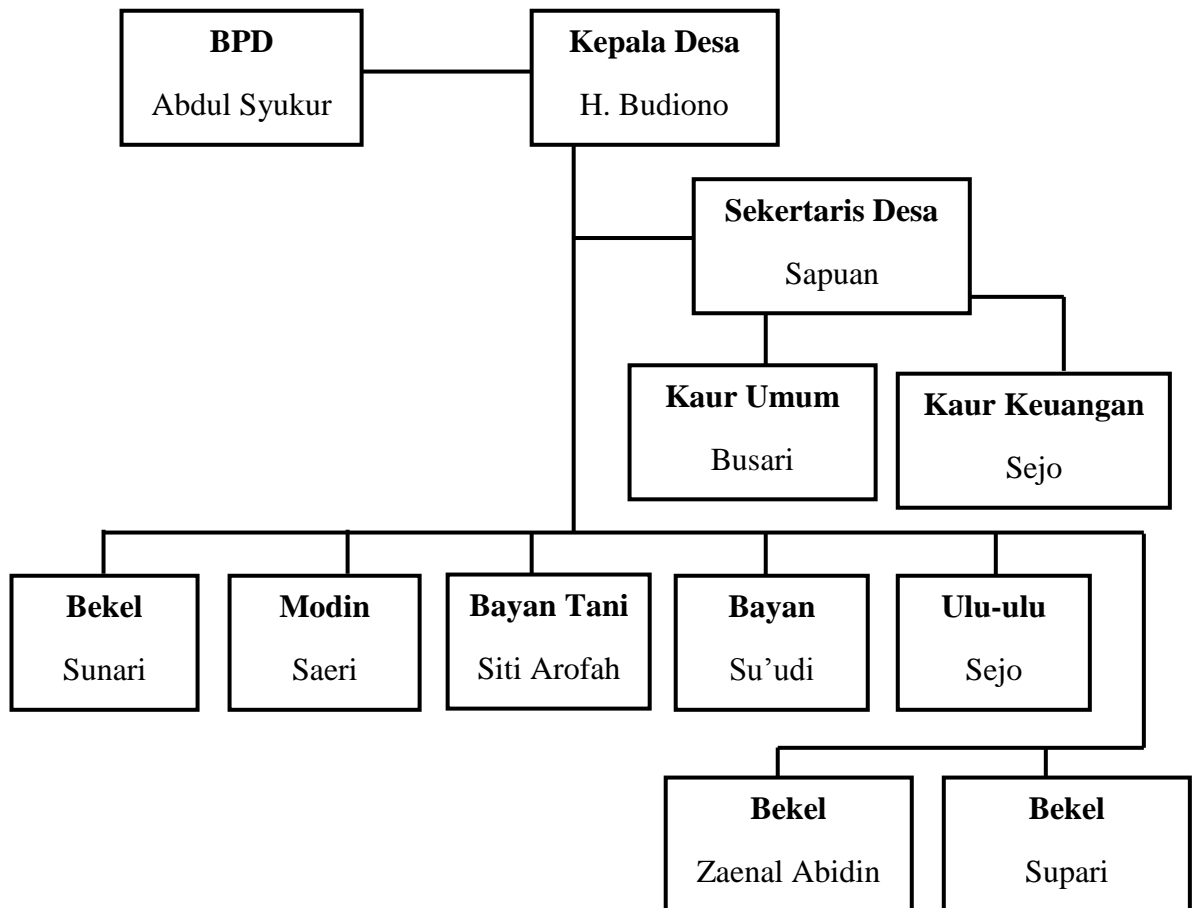
Di Kecamatan Pegandon juga terdapat salah satu makam seorang wali yaitu Sunan Abinowo yang terletak didesa Pekuncen berdampingan dengan masjid Jami' Sunan Abinowo, yang mana makam ini selalu di datangi oleh ribuan peziarah utamanya tiap malam jum'at Kliwon.

Desa Pekuncen adalah salah satu desa yang termasuk bagian dari wilayah kecamatan Pegandon kabupaten Kendal. Desa Pekuncen terletak di bagian paling selatan wilayah kecamatan Pegandon dengan jarak tempuh dari kecamatan sekitar 15 menit sepanjang 3 km. Luas wilayah Desa Pekuncen adalah 1,50 km^2 yang terdiri dari tanah sawah, tanah kering, hutan negara, dan pemukiman penduduk. Desa Pekuncen dikelilingi oleh Desa Puguh di sebelah utara, Desa Wonosari di sebelah timur, Dukuh Randusari di sebelah selatan, dan Desa Triharjo di sebelah barat. Jumlah penduduk di Kelurahan Pekuncen 1945 orang, yang terdiri dari laki-laki 965 jiwa dan perempuan 980. Wilayah Desa Pekuncen memiliki 5 dukuh yaitu dusun prongkol, dusun krajan, dusun kaom, dusun praan dan dusun randusari serta memiliki 5 RW, dan 14 RT. Potensi alam Desa Pekuncen sudah dapat dikatakan dapat memenuhi kebutuhan

masyarakatnya, yaitu terdapat lahan pertanian, perkebunan, dan perhutanan yang begitu luas. Penduduknya mayoritas bermata pencaharian sebagai petani dan penebang pohon di hutan kayu jati. Penduduk Desa Pekuncen sangat rajin bercocok tanam. Setiap pagi suasana desa sangat sepi, selain anak-anak bersekolah para orang tua juga sibuk bekerja di sawah dan hutan. Selain itu, usaha yang dilakukan penduduk adalah dengan cara berdagang dan mendirikan usaha kecil (home industri) misalnya membuat mebel.

4.1.2 Struktur Organisasi Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon

Adapun susunan Struktur Organisasi Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon sebagai berikut :



Berikut daftar ketua RT di Desa Pekuncen :

1. Dukuh Prongkol :
 - RT 1 RW 1 : Sapuan
 - RT 2 RW 1 : Wahyono
 - RT 3 RW 1 : Muhyeni
 - RT 4 RW 1 : Ngasimin
2. Dukuh Krajan
 - RT 1 RW 2 : M. Sholeh
 - RT 2 RW 2 : Koirudin
 - RT 3 RW 2 : Kaspuri
3. Dukuh Kaom
 - RT 1 RW 3 : Sukartono
 - RT 2 RW 3 : Supari
 - RT 3 RW 3 : Paryono
4. Dukuh Praan
 - RT 1 RW 4 : Rohman
 - RT 2 RW 4 : Sinwan
5. Dukuh Randusari
 - RT 1 RW 5 : Merdi
 - RT 2 RW 5 : Hely

4.2 Deskriptif Responden Penelitian

Respondeen dari penelitian ini adalah wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal. Adapun yang termuat dalam kuisisioner terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan mengenai identitas responden dan pernyataan mengenai variable independen yaitu pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan, serta variable dependen penelitian yaitu ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum objek penelitian tersebut satu persatu dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 4.1 berikut ini.

Table 4.1
Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
Laki-laki	93	97,9%
Perempuan	2	2,1%
Total	95	100

*Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 95 orang yang menjadi responden, terdiri dari laki-laki sebanyak 93 orang (97,9%) dan perempuan sebanyak 2 orang (2,1%). Lebih banyaknya responden laki-laki karena mayoritas wajib pajak di Kelurahan Pekuncen dalam SPPT PBB adalah laki-laki yang menjadi kepala keluarga.

4.2.2 Profil Responden berdasarkan Umur

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 4.2 berikut ini.

Table 4.2
Profil Responden berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Jumlah Responden	%
<20	0	0%
20-29	5	5,3%
30-39	26	27,4%
40-49	50	52,6%
>50	14	14,7%
Total	95	100%

*Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan grafik 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden memiliki usia yang bervariasi diantaranya yaitu responden yang memiliki usia 20-29 sebanyak 5 responden (5,3%), selanjutnya untuk usia 30-39 sebanyak 26 responden (27,4%), dan untuk usia >50 sebanyak 14 responden (14,7%). Dan untuk presentase terbesar berada pada rentang usia 40-49 tahun yaitu sebanyak 50 responden atau (52,6%). Hal ini menunjukkan bahwa Kelurahan Pekuncen yang menjadi wajib pajak PBB adalah kategori usia produktif.

4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 4.3 berikut ini.

Table 4.3
Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	%
<SMP/MTS	13	13,7%
SMP/MTS	53	55,8%
SMA/SMK/MA	21	22,1%
D1/D2/D3/S1	8	8,4%
>S1	0	0%
Total	95	100%

*Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan grafik 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir yang berbeda-beda. Dari grafik di atas terlihat bahwa responden yang memiliki pendidikan <SMP/MTS sebanyak 13 responden (13,7%), responden yang memiliki pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 21 responden (22,1%) dan responden yang memiliki pendidikan D1/D2/S1 sebanyak 8 responden (8,4%). Dan presentase terbesar pendidikan terakhir responden adalah SMP/MTS yakni sebanyak 53 responden (55,8%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan masyarakat Kelurahan Pekuncen yang menjadi wajib pajak adalah lulusan SMP/MTS.

4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Tingkat Pekerjaan

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 4.4 berikut ini.

Table 4.4
Profil Responden Berdasarkan Jenis Tingkat Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	%
Pegawai Negeri	10	10,5%
Pegawai Swasta	8	8,4%
Wiraswasta	20	21,1%
Petani	55	57,9%
Lain-lain	2	2,1%
Total	95	100%

*Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan Berdasarkan grafik 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden memiliki status pekerjaan yang berbeda-beda. Dari grafik di atas terlihat bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 10 responden (10,5%) dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 8 responden (8,4%), responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 20 responden (21,1%) dan responden yang memiliki pekerjaan lain-lain atau ibu rumah tangga sebanyak 2 responden (2,1%). Dan presentase terbesar pekerjaan responden adalah petani yakni sebanyak 55 responden (57,9%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan masyarakat Kelurahan Pekuncen yang menjadi wajib pajak adalah petani.

4.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Variable dari penelitian ini terdiridaridua variable bebas yaitu pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan serta satu variable terikat yaitu ketidakpatuhan masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Data-data dari variable ini di ungkap menggunakan angket.

4.3.1 Variabel Pelayanan Islami

Pada variable Pelayanan Islami, penilaian dilakukan dengan 7 indikator diantaranya adalah jujur, tanggung jawab, tidak menipu, menepati jani, murah hati dan tidak melupakan akhirat.

4.3.1.1 Jujur (A1), (A2)

Table 4.5
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Islami (A1)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	51	53,7%	204	81%
Setuju (3)	32	33,7%	96	
Tidak Setuju (2)	12	12,6%	24	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	324	Sangat Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable pelayanan Islami (A1) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 51 responden (53,7%) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai saat menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) langsung membayar Pajak Bumi dan Bangunan ke perangkat desa, dan prosentase terendah 12 responden (12,6%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan Islami (A1) mengenai saat menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) wajib pajak langsung membayar Pajak Bumi dan Bangunan ke perangkat desa, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 81%. Jadi pada saat wajib pajak menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) langsung membayar Pajak Bumi dan Bangunan ke perangkat desa dalam kategori sangat baik.

Table 4.6
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Islami (A2)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	64	67,4%	256	85,75%
Setuju (3)	25	26,3%	75	

Tidak Setuju (2)	6	6,3%	12	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	343	Sangat Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable pelayanan Islami (A2) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 64 responden (67,4%) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai wajib pajak mengetahui tanggal jatuh tempo Pajak Bumi dan Bangunan dan prosentase terendah 6 responden (6,3%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan Islami (A2) mengenai wajib pajak mengetahui tanggal jatuh tempo Pajak Bumi dan Bangunan, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 85,75%. Jadi wajib pajak mengetahui tanggal jatuh tempo Pajak Bumi dan Bangunan dalam kategori sangat baik.

4.3.1.2 Tanggung Jawab (A3)

Table 4.7
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Islami (A3)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	55	57,9%	220	82,75%
Setuju (3)	31	32,6%	93	
Tidak Setuju (2)	9	9,5%	18	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	331	Sangat Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable pelayanan Islami (A3) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 55 responden (57,9%) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai perangkat desa sudah memberikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) tepat pada waktunya dan prosentase terendah 9 responden (9,5%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan Islami (A3) mengenai perangkat desa sudah memberikan Surat

Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) tepat pada waktunya, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 82,75%. Jadi perangkat desa sudah memberikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) tepat pada waktunya dalam kategori sangat baik.

4.3.1.3 Tidak Menipu (A4)

Table 4.8
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Islami (A4)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	60	63,2%	240	84,5%
Setuju (3)	28	29,5%	84	
Tidak Setuju (2)	7	7,4%	14	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	338	Sangat Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variabel pelayanan Islami (A4) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 60 responden (63,2%) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai perangkat desa tidak melakukan kecurangan seperti memanipulasi data Pajak Bumi dan Bangunan dan prosentase terendah 7 responden (7,4%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang variabel pelayanan Islami (A4) mengenai perangkat desa tidak melakukan kecurangan seperti memanipulasi data Pajak Bumi dan Bangunan diperoleh rata-rata klasikal sebesar 84,5%. Jadi perangkat desa tidak melakukan kecurangan seperti memanipulasi data Pajak Bumi dan Bangunan dalam kategori sangat baik.

4.3.1.4 Menepati Janji (A5)

Table 4.9
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Islami (A5)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	51	53,7%	204	
Setuju (3)	39	41,1%	117	

Tidak Setuju (2)	5	5,3%	10	82,75
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	331	Sangat Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable pelayanan Islami (A5) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 51 responden (53,7%) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai perangkat desa tidak pernah melanggar janji ketepatan waktu pelayanan dan prosentase terendah 5 responden (5,2%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang variabel pelayanan Islami (A5) mengenai perangkat desa tidak pernah melanggar janji ketepatan waktu pelayanan diperoleh rata-rata klasikal sebesar 82,75%. Jadi perangkat desa tidak pernah melanggar janji ketepatan waktu pelayanan dalam kategori sangat baik.

4.3.1.5 Murah Hati (A6)

Table 4.10
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai
Pelayanan Islami (A6)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	57	60%	228	84%
Setuju (3)	32	33,7%	96	
Tidak Setuju (2)	6	6,3%	12	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	336	Sangat Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable pelayanan Islami (A6) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 57 responden (60%) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai bahwa perangkat desa memiliki sikap terbuka, baik dan tulus dalam membantu Pajak Bumi dan Bangunan dan prosentase terendah 6 responden (6,3%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang variabel pelayanan Islami (A6) mengenai perangkat desa memiliki sikap terbuka,

baik dan tulus dalam membantu Pajak Bumi dan Bangunan., diperoleh rata-rata klasikal sebesar 84%. Jadi perangkat desa memiliki sikap terbuka, baik dan tulus dalam membantu Pajak Bumi dan Bangunan dalam kategori sangat baik.

4.3.1.6 Tidak Melupakan Akhirat (A7)

Table 4.11
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Islami (A7)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	61	64,2%	244	84,75%
Setuju (3)	27	28,4%	81	
Tidak Setuju (2)	7	7,4%	14	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	339	Sangat Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variabel pelayanan Islami (A7) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 61 responden (64,2%) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban bagi seorang muslim dan prosentase terendah 7 responden (7,4%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang variabel pelayanan Islami (A7) mengenai membayar pajak adalah suatu kewajiban bagi seorang muslim diperoleh rata-rata klasikal sebesar 84,75%. Jadi membayar pajak adalah suatu kewajiban bagi seorang muslim dalam kategori sangat baik.

4.3.2 Variabel Kepercayaan

Pada variabel kepercayaan, penilaian dilakukan dengan 3 indikator diantaranya adalah keadilan, kehandalan dan kecakapan.

4.3.2.1 Keadilan (B1) (B2)

Table 4.11
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Kepercayaan (B1)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	1	1,1%	4	
Setuju (3)	19	20%	57	

Tidak Setuju (2)	59	62,1%	118	44,75
Sangat Tidak Setuju (1)	16	16,8%	16	
	100	100%	179	Cukup Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kepercayaan (B1) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 59 responden (62,1%) memberikan tanggapan tidak setuju mengenai bahwa membayar Pajak Bumi dan Bangunan merupakan persoalan yang memberatkan masyarakat dan prosentase terendah 1 responden (1,1%) yang beranggapan sangat setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang variabel kepercayaan (B1) mengenai bahwa membayar Pajak Bumi dan Bangunan merupakan persoalan yang memberatkan masyarakat diperoleh rata-rata klasikal sebesar 44,75%. Jadi membayar Pajak Bumi dan Bangunan merupakan persoalan yang memberatkan masyarakat dalam kategori cukup baik.

Table 4.12
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Kepercayaan (B2)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	1	1,1%	4	50,5%
Setuju (3)	19	20%	57	
Tidak Setuju (2)	66	69,5%	132	
Sangat Tidak Setuju (1)	9	9,5%	9	
	100	100%	202	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kepercayaan (B2) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 66 responden (69,5%) memberikan tanggapan tidak setuju mengenai jumlah luas tanah yang anda miliki sesuai dengan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan prosentase terendah 1 responden (1,1%) yang beranggapan sangat setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepercayaan (B2) mengenai jumlah luas tanah yang wajib pajak miliki sesuai

dengan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) diperoleh rata-rata klasikal sebesar 50,5%. Jadi jumlah luas tanah yang wajib pajak miliki sesuai dengan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dalam kategori baik.

4.3.2.2 Kehandalan (B3)

Table 4.13
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Kepercayaan (B3)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	2	2,1%	8	53,25
Setuju (3)	26	27,4%	78	
Tidak Setuju (2)	60	63,2%	120	
Sangat Tidak Setuju (1)	7	7,4%	7	
	100	100%	213	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kepercayaan (B3) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 60 responden (63,2%) memberikan tanggapan tidak setuju mengenai perangkat desa memiliki keahlian dalam bidang perpajakan dan prosentase terendah 7 responden (7,4%) yang beranggapan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepercayaan (B3) mengenai perangkat desa memiliki keahlian dalam bidang perpajakan diperoleh rata-rata klasikal sebesar 53,25%. Jadi perangkat desa memiliki keahlian dalam bidang perpajakan. dalam kategori baik.

4.3.2.3 Kecakapan (B4) (B5)

Table 4.14
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Kepercayaan (B4)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	2	2,1%	8	52,75
Setuju (3)	25	26,3%	75	
Tidak Setuju (2)	60	63,2%	120	
Sangat Tidak Setuju (1)	8	8,4%	8	
	100	100%	211	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kepercayaan (B4) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 60 responden (63,2%) memberikan tanggapan tidak setuju mengenai bahwa perangkat desa selalu bersedia membantu dalam mengatasi masalah pajak bumi dan bangunan dan prosentase terendah 2 responden (2,1%) yang beranggapan sangat setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang variable kepercayaan (B4) tentang perangkat desa selalu bersedia membantu dalam mengatasi masalah pajak bumi dan bangunan diperoleh rata-rata klasikal sebesar 52,75%. Jadi perangkat desa selalu bersedia membantu dalam mengatasi masalah pajak bumi dan bangunan dalam kategori baik.

Table 4.15
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Kepercayaan (B5)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	2	2,1%	8	52,25
Setuju (3)	29	30,5%	87	
Tidak Setuju (2)	50	52,6%	100	
Sangat Tidak Setuju (1)	14	14,7%	14	
	100	100%	209	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kepercayaan (B5) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 50 responden (52,6%) memberikan tanggapan tidak setuju mengenai perangkat desa memungut pajak bumi dan bangunan dari rumah ke rumah dan prosentase terendah 2 responden (2,1%) yang beranggapan sangat setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang variable kepercayaan (B5) tentang perangkat desa memungut pajak bumi dan bangunan dari rumah ke rumah diperoleh rata-rata klasikal

sebesar 52,25%. Jadi perangkat desa memungut pajak bumi dan bangunan dari rumah ke rumah dalam kategori baik

4.3.3 Variabel Kebijakan

Pada variable kebijakan, penilaian dilakukan dengan indikator diantaranya adalah sistem Undang-undang Perpajakan, sistem administrasi dan faktor ekstern (ekonomi, yuridis, financial, politik).

4.3.3.1 Sistem Undang-undang Perpajakan (C1) (C2)

Table 4.16
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Kebijakan (C1)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	11	11,6%	44	61,25
Setuju (3)	43	45,3%	129	
Tidak Setuju (2)	31	32,6%	62	
Sangat Tidak Setuju (1)	10	10,5%	10	
	100	100%	245	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kebijakan (C1) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 43 responden (53,7%) memberikan tanggapan setuju mengenai jatuh tempo pajak bumi dan bangunan pada tanggal 31 Oktober sesuai yang tertera di Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan prosentase terendah 10 responden (10,5%) yang beranggapan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang variable kebijakan (C1) tentang masa jatuh tempo pajak bumi dan bangunan pada tanggal 31 Oktober sesuai yang tertera di Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) diperoleh rata-rata klasikal sebesar 61,25%. Jadi masa jatuh tempo pajak bumi dan bangunan pada tanggal 31 Oktober sesuai yang tertera di Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dalam kategori baik.

Table 4.17
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai
Kebijakan (C2)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	15	15,8%	60	64,75
Setuju (3)	45	47,4%	135	
Tidak Setuju (2)	29	30,5%	58	
Sangat Tidak Setuju (1)	6	6,3%	6	
	100	100%	259	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variabel kebijakan (C2) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 45 responden (47,4%) memberikan tanggapan setuju mengenai perangkat desa melakukan sosialisasi pajak bumi dan bangunan dengan cara mengumpulkan RT dan RW di kelurahan dan prosentase terendah 6 responden (6,3%) yang beranggapan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kebijakan (C2) tentang perangkat desa melakukan sosialisasi pajak bumi dan bangunan dengan cara mengumpulkan RT dan RW di kelurahan diperoleh rata-rata klasikal sebesar 64,75%. Jadi perangkat desa melakukan sosialisasi pajak bumi dan bangunan dengan cara mengumpulkan RT dan RW di kelurahan dalam kategori baik.

4.3.3.2 System Administrasi (C3) (C4)

Table 4.18
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai
Kebijakan (C3)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	19	20%	76	66,75
Setuju (3)	44	46,3%	132	
Tidak Setuju (2)	27	28,4%	54	
Sangat Tidak Setuju (1)	5	5,3%	5	
	100	100%	267	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variabel kebijakan (C3) sebagai berikut.

Presentase tertinggi sebesar 44 responden (46,3%) memberikan tanggapan setuju mengenai perangkat desa melakukan catatan dengan teliti dalam setiap bertransaksi dan prosentase terendah 5 responden (5,3%) yang beranggapan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variable kepercayaan (C3) tentang perangkat desa melakukan catatan dengan teliti dalam setiap bertransaksi diperoleh rata-rata klasikal sebesar 66,75%. Jadi perangkat desa melakukan catatan dengan teliti dalam setiap bertransaksi dalam kategori baik.

Table 4.19
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Kebijakan(C4)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	16	16,8%	64	66,25 %
Setuju (3)	50	52,6%	150	
Tidak Setuju (2)	22	23,3%	44	
Sangat Tidak Setuju (1)	7	7,4%	7	
	100	100%	265	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kebijakan (C4) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 50 responden (52,6%) memberikan tanggapan setuju mengenai prosedur dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sangat mudah dan murah dan prosentase terendah 7 responden (7,4%) yang beranggapan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kebijakan (C4) tentang prosedur dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sangat mudah dan murah diperoleh rata-rata klasikal sebesar 66,25%. Jadi prosedur dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sangat mudah dan murah dalam kategori baik.

**4.3.3.3 Faktor Ekstern (ekonomi, yuridis, financial, politik) (C5)
(C6) (C7)**

Table 4.20
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai
Kebijakan (C5)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	21	22,1%	84	66,5
Setuju (3)	41	43,2%	123	
Tidak Setuju (2)	26	27,4%	52	
Sangat Tidak Setuju (1)	7	7,4%	7	
	100	100%	266	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kebijakan (C5) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 41 responden (43,2%) memberikan tanggapan setuju mengenai beban Pajak Bumi dan Bangunan yang anda miliki dan prosentase terendah 7 responden (7,4%) yang beranggapan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kebijakan (C5) tentang beban Pajak Bumi dan Bangunan yang anda miliki diperoleh rata-rata klasikal sebesar 66,5 %. Jadi beban Pajak Bumi dan Bangunan yang anda miliki dalam kategori baik.

Table 4.21
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai
Kebijakan (C6)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	21	22,1%	84	68,75
Setuju (3)	52	54,7%	156	
Tidak Setuju (2)	13	13,7%	26	
Sangat Tidak Setuju (1)	9	9,5%	9	
	100	100%	275	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kebijakan (C6) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 52 responden (54,7%) memberikan tanggapan setuju wajib pajak akan membayar pajak bumi dan bangunan tepat pada waktunya dan

prosentase terendah 9 responden (9,5%) yang beranggapan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kebijakan (C6) tentang wajib pajak akan membayar pajak bumi dan bangunan tepat pada waktunya diperoleh rata-rata klasikal sebesar 68,75%. Jadi wajib pajak akan membayar pajak bumi dan bangunan tepat pada waktunya dalam kategori baik

Table 4.22
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai kebijakan (C7)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	19	20%	76	66,5
Setuju (3)	48	50,5%	144	
Tidak Setuju (2)	18	18,9%	36	
Sangat Tidak Setuju (1)	10	10,5%	10	
	100	100%	266	Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable kebijakan (C7) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 48 responden (50,5%) memberikan tanggapan setuju mengenai denda yang dikeluarkan pemerintah bagi yang tidak ‘membayar Pajak Bumi dan Bangunan tepat waktu dan prosentase terendah 10 responden (10,5%) yang beranggapan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kebijakan (C7) tentang denda yang dikeluarkan pemerintah bagi yang tidak membayar Pajak Bumi dan Bangunan tepat waktu diperoleh rata-rata klasikal sebesar 66,5%. Jadi denda yang dikeluarkan pemerintah bagi yang tidak membayar Pajak Bumi dan Bangunan tepat waktu dalam kategori baik.

4.3.4 Variabel Ketidapatuhan

Pada variable ketidapatuhan, penilaian dilakukan dengan indikator diantaranya adalah membayar pajak sesuai kewajiban, tepat waktu dalam membayar pajak dan tidak mempunyai tunggakan.

4.3.4.1 Membayar Pajak sesuai dengan Kewajiban (D1)

Table 4.23
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Ketidapatuhan (D1)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	0	0%	0	35,25
Setuju (3)	5	5,3%	15	
Tidak Setuju (2)	36	37,9%	72	
Sangat Tidak Setuju (1)	54	56,8%	54	
	100	100%	141	Cukup Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable ketidapatuhan (D1) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 54 responden (56,8%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju mengenai wajib pajak sudah membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan prosentase terendah 5 responden (5,3%) yang beranggapan setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variable ketidapatuhan (D1) tentang wajib pajak sudah membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) diperoleh rata-rata klasikal sebesar 35,25%. Jadi wajib pajak sudah membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dalam kategori cukup baik.

4.3.4.2 Tepat waktu dalam Membayar Pajak (D2)

Table 4.24
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai (D2)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	0	0%	0	34%
Setuju (3)	7	7,4%	21	
Tidak Setuju (2)	27	28,4%	54	
Sangat Tidak Setuju (1)	61	64,2%	61	
	100	100%	136	Cukup Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable ketidakpatuhan (D2) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 61 responden (64,2%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju mengenai wajib pajak sudah membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebelum jatuh tempo dan prosentase terendah 7 responden (7,4%) yang beranggapan setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variable ketidakpatuhan (D2) tentang wajib pajak sudah membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebelum jatuh tempo diperoleh rata-rata klasikal sebesar 34%. Jadi anda sudah membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebelum jatuh tempo dalam kategori cukup baik.

4.3.4.3 Tidak mempunyai Tunggakan (D3) (D4)

Table 4.25
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Ketidakpatuhan (D3)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	0	0%	0	31,25%
Setuju (3)	4	4,2%	12	
Tidak Setuju (2)	22	23,3%	44	
Sangat Tidak Setuju (1)	69	72,6%	69	
	100	100%	125	Cukup Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable ketidakpatuhan (D3) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 69 responden (72,6%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju mengenai wajib pajak tidak memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan,

dan prosentase terendah 4 responden (4,2%) yang beranggapan setuju.

Berdasarkan hasil penelitian variable ketidapatuhan (D3) tentang wajib pajak tidak memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 87,5%. Jadi wajib pajak tidak memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan dalam kategori sangat baik.

Table 4.26
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Ketidapatuhan (D4)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (4)	0	0%	0	30,75%
Setuju (3)	4	4,2%	12	
Tidak Setuju (2)	21	22,1%	41	
Sangat Tidak Setuju (1)	70	73,7%	70	
	100	100%	123	Cukup Baik

*sumber : data diolah SPSS, 2016

Dari tabel di atas diketahui dari 95 responden diperoleh keterangan tentang variable Ketidapatuhan (D4) sebagai berikut. Presentase tertinggi sebesar 70 responden (73,7%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju mengenai jika wajib pajak memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan akan segera membayarnya dan prosentase terendah 4 responden (4,2%) yang beranggapan setuju.

Berdasarkan hasil penelitian Ketidapatuhan (D4) jika wajib pajak memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan akan segera membayarnya diperoleh rata-rata klasikal sebesar 30,75%. Jadi jika anda memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan akan segera membayarnya dalam kategori sangat baik.

4.4 Analisis Data

4.4.1 Uji Validitas Instrumen

Dalam penelitian ini, vliditas dari indikator dianalisis menggunakan df (*degree of freedom*) dengan rumusan $df = n-k$,

dimana n = jumlah sampel, k = jumlah variabel independen. Jadi df yang digunakan adalah $95-3 = 92$ dengan α sebesar 10% maka menghasilkan nilai r tabel 0,199. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid (Ghozali, 2005). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.27
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Kode variable		r hitung	r tabel	Keterangan
1	Pelayanan Islami (X1)	A1	0.661	>0,199	Valid
2		A2	0.698	>0,199	Valid
3		A3	0.673	>0,199	Valid
4		A4	0.739	>0,199	Valid
5		A5	0.679	>0,199	Valid
6		A6	0.673	>0,199	Valid
7		A7	0,776	>0,199	Valid
8	Kepercayaan (X2)	B1	0.575	>0,199	Valid
9		B2	0.623	>0,199	Valid
10		B3	0.579	>0,199	Valid
11		B4	0.590	>0,199	Valid
12		B5	0.640	>0,199	Valid
13	Kebijakan (X3)	C1	0.643	>0,199	Valid
14		C2	0.791	>0,199	Valid
15		C3	0.702	>0,199	Valid
16		C4	0.781	>0,199	Valid
17		C5	0.837	>0,199	Valid
18		C6	0.853	>0,199	Valid
19		C7	0.857	>0,199	Valid
20	Ketidapatuhan (Y)	D1	0.596	>0,199	Valid
21		D2	0.634	>0,199	Valid
22		D3	0.653	>0,199	Valid
23		D4	0.655	>0,199	Valid

*Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS 16.0, 2016

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, dapat diketahui bahwa nilai dari r hitung keseluruhan indikator yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari r tabel. Maka, dapat disimpulkan, bahwa keseluruhan butir indikator yang digunakan dinyatakan valid.

4.4.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur

reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* (α). suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach alpha* lebih dari 0,60 ($> 0,60$).

Untuk menguji reliabilitas instrumen, maka menggunakan SPSS versi 16.00. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.28
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritik	Keterangan
X1	0.896	>0,60	Reliabel
X2	0.812	>0,60	Reliabel
X3	0.932	>0,60	Reliabel
Y	0.814	>0,60	Reliabel

*Sumber data : output SPSS 16.0, 2016

Dari tabel 4.28 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pelayanan Islami (X1), tingkat kepercayaan (X2), kebijakan (X3) dan ketidakpatuhan (Y) adalah reliabel.

4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, dimana pengolahan data menggunakan program komputer SPSS versi 16.00 berdasarkan data-data yang diperoleh dari 95 responden. Hasil analisis yang dilakukan diperoleh koefisien regresi, nilai t hitung dan tingkat signifikansi sebagai berikut :

Tabel 4.29
Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.250	.734		23.496	.000		
Pelayanan Islami (X1)	-.323	.030	-.606	-10.774	.000	.868	1.152
Kepercayaan (X2)	-.120	.052	-.153	-2.324	.022	.631	1.584

Kebijakan (X3)	-.127	.025	-.336	-5.150	.000	.645	1.550
----------------	-------	------	-------	--------	------	------	-------

a. Dependent Variable:
Ketidakpatuhan (Y)

*Sumber data : output SPSS, 2016

Dari hasil tabel 4.29, persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut: $Y = 17,250 - 0,323X_1 - 0,120X_2 - 0,127X_3 + e$

Keterangan : Y = Ketidakpatuhan

a = Konstanta

X_1 = Pelayanan Islami

X_2 = Kepercayaan

X_3 = Kebijakan

Persamaan regresi berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta a = 17,250. Artinya jika variabel hubungan pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan tidak termasuk dalam penelitian ini, maka maka wajib pajak masih ada ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 17,250%.
2. Hasil SPSS untuk variabel pelayanan Islami (X1) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan (Y) sebesar 0,323. Maka dapat disimpulkan bahwa jika dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunannya ditingkatkan maka rasa ketidakpatuhan wajib pajak dapat menurun sebesar 32,3%. Dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.
3. Hasil SPSS untuk variable kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y) sebesar 0,120. Maka dapat disimpulkan bahwa jika tingkat kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah meningkat maka rasa ketidakpatuhan wajib

pajak dapat menurun sebesar 12%. Dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

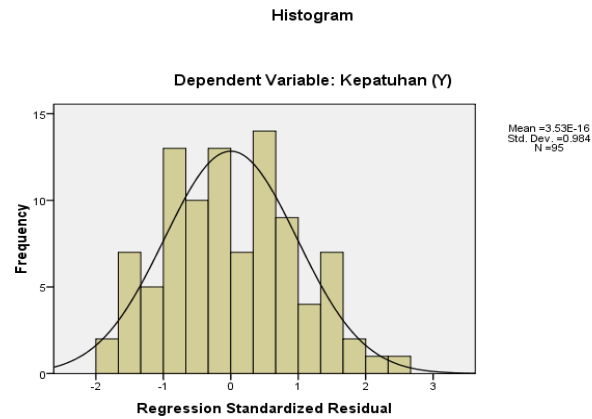
4. Hasil SPSS untuk variabel kebijakan (X3) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y) sebesar 0,127 atau 12,7%. Maka dapat disimpulkan bahwa jika kebijakan pemerintah dalam hal mempermudah sistem pembayarannya maka justru wajib pajak semakin tidak patuh dalam pembayaran pajak. Hal ini terjadi akibat kebijakan dari kelurahan memberikan pelunasan pajak terlebih dahulu sehingga banyak dari wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. (hasil wawancara dengan bapak Su'udi sebagai Sekertaris Desa Pekuncen).

4.4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk mengujinya digunakan *normal probability plot*. Dari *normal probability plot* terlihat bahwa titik-titik data membentuk pola linier sehingga konsisten dengan distribusi normal.

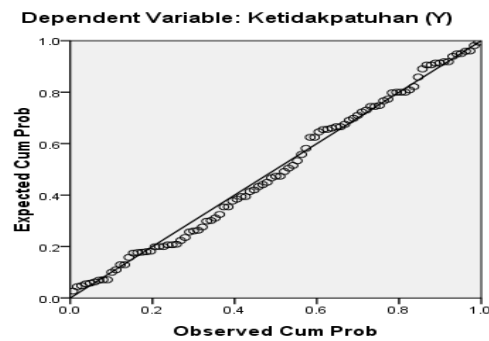
Gambar 4.2
Grafik Histogram



Sumber data : Output SPSS, 2016

Gambar 4.2
Grafik Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber data : output SPSS, 2016

Grafik 4.12 diatas terlihat bahwa dari grafik histogram berbentuk simetris tidak menceng ke kiri dan ke kanan dan penyebaran data berada di sekitar garis diagonal, mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.4.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk dapat menentukan

apakah terdapat multikorelasi dalam model regresi pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransi serta menganalisis matrik korelasi variabel-variabel bebas. Adapun nilai tolerance dan VIF dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.30
Nilai Tolerance dan VIF
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.250	.734		23.496	.000		
Pelayanan Islami (X1)	-.323	.030	-.606	-10.774	.000	.868	1.152
Kepercayaan (X2)	-.120	.052	-.153	-2.324	.022	.631	1.584
Kebijakan (X3)	-.127	.025	-.336	-5.150	.000	.645	1.550

a. Dependent Variable:
Ketidapatuhan (Y)

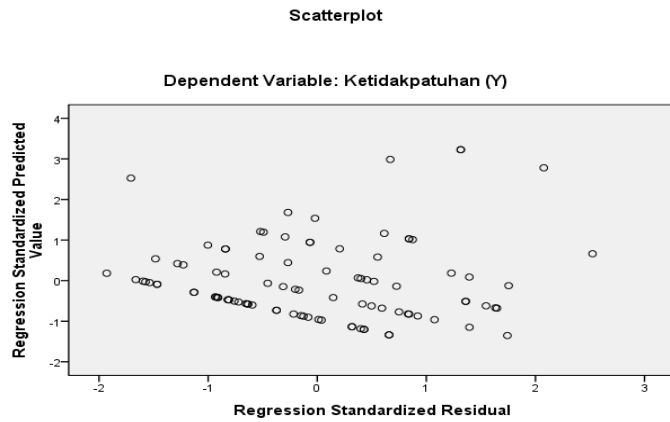
*Sumber data : outpun SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, terlihat bahwa nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 yang berarti bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

4.4.4.3 Uji Heterokedatisitas

Uji heterokedatisitas bertujuan untuk menguji kemungkinan adanya gejala heterokedatisitas dengan dilakukan menggunakan diagram *scatterplot*, diaman sumbu X adalah residual dan Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedatisitas pada model regresi.

Gambar 4.3
Grafik Scatterplot



*Sumber data : Output SPSS, 2016

Dari grafik 4.4 dapat dilihat *scatterplot* antara *standardized residual* *ZREZID dan *standardized predicted value* *ZPRED tidak membentuk pola yang jelas, sehingga dapat dianggap *residual* mempunyai *variance* konstan, artinya tidak terjadi heterokedatisitas.

4.4.5 Uji Hipotesis

4.4.5.1 Uji t

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial diperlukan uji hipotesis atau uji parsial (uji t). Apabila nilai t hitung > nilai t tabel, maka H₀ diterima, sebaliknya apabila nilai t hitung < nilai t tabel, maka H₀ ditolak. Dalam pengujian hipotesis ini peneliti menggunakan alat bantu olah data statistiK SPSS versi 16.00.

Tabel 4.31
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.250	.734		23.496	.000		

Pelayanan Islami (X1)	-.323	.030	-.606	-10.774	.000	.868	1.152
Kepercayaan (X2)	-.120	.052	-.153	-2.324	.022	.631	1.584
Kebijakan (X3)	-.127	.025	-.336	-5.150	.000	.645	1.550

a. Dependent Variable:
Ketidakpatuhan (Y)

Dari tabel 4.31 bahwa hasil uji t sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} pada variabel Pelayanan Islami (X1) adalah (-10,774) dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan derajat kebebasan $n - k - 1 = 95 - 3 - 1 = 91$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,662. Maka $-t_{hitung} < t_{tabel} = -10,774 < 1,662$. Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak. Yaitu variabel pelayanan Islami tidak mampu mempengaruhi ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan dan tidak berpengaruh secara signifikan karena α kurang dari 0,10 atau 10%.
2. Nilai t_{hitung} pada variabel kepercayaan (X2) adalah (-2,324) dengan tingkat signifikansi 0,022 dengan derajat kebebasan $n - k - 1 = 95 - 3 - 1 = 91$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,662. Maka $-t_{hitung} < t_{tabel} = -2,324 < 1,662$. Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_2 ditolak. Yaitu variabel tingkat kepercayaan tidak mampu mempengaruhi ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan dan tidak berpengaruh secara signifikan karena α kurang dari 0,10 atau 10%.
3. Nilai t_{hitung} pada variabel kebijakan (X3) adalah (-5,150) dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan derajat kebebasan $n - k - 1 = 95 - 3 - 1 = 91$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,662. Maka $-t_{hitung} < t_{tabel} = -5,150 <$

1,662. Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_3 ditolak. Yaitu variable kebijakan tidak mampu mempengaruhi ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan dan tidak berpengaruh secara signifikan karena α kurang dari 0,10 atau 10%.

4.4.5.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruhnya variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. kriteria yang digunakan adalah :

Jika probabilitas $> 0,10$ dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika probabilitas $< 0,10$ dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Tabel 4.32
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.807	3	81.936	91.136	.000 ^a
	Residual	81.814	91	.899		
	Total	327.621	94			

a. Predictors: (Constant), Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)

b. Dependent Variable: Ketidakpatuhan (Y)

*Sumber data : Output SPSS, 2016

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.32 didapat F_{hitung} sebesar 91,136 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan F_{tabel} sebesar 2,14. Sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($91,136 > 2,14$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan

tidak mampu mempengaruhi ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

4.4.6 Uji R^2

Uji determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.33
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.742	.948

a. Predictors: (Constant), Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)

b. Dependent Variable: Ketidakpatuhan (Y)

*Sumber data : Output SPSS, 2016

Berdasarkan tabel 4.33 bahwa output SPSS model *summary* besarnya *R Square* adalah 0,750. Hal ini berarti 75% variabel ketidakpatuhan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen di atas yaitu pelayanan Islami (X1), kepercayaan (X2) dan kebijakan (X3). Sedangkan sisanya 25% (100% - 75% = 25%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model.

4.4.7 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan) dan variabel dependen (ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan) dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.4.7.1 Pengaruh pelayanan Islami terhadap ketidakpatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Dari hasil koefisiensi regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel pelayanan Islami menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar $-0,323$ dengan signifikan $0,000$.

Hasil yang ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t , terlihat bahwa pelayanan Islami memiliki nilai profitabilitas yang tidak signifikan sebesar $-10,774$ yang lebih kecil dari nilai pelayanan Islami sebesar $1,662$ ($-10,774 < 1,662$), maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ditolak. Variabel pelayanan Islami dalam uji regresi mengalami pengaruh yang negatif dan dengan uji statistik t tidak signifikan, artinya dalam variabel pelayanan Islami tidak mempunyai pengaruh terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

4.4.7.2 Pengaruh kepercayaan terhadap ketidakpatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Dari hasil koefisiensi regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar $-1,120$ dengan signifikan $0,022$

Hasil yang ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t , terlihat bahwa kepercayaan memiliki nilai profitabilitas yang tidak signifikan sebesar $-2,324$ yang lebih kecil dari nilai pelayanan Islami sebesar $1,662$ ($-2,324 < 1,662$), maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ditolak.

Variabel kepercayaan dalam uji regresi mengalami pengaruh yang negatif dan dengan uji statistik t tidak signifikan, artinya dalam variabel kepercayaan tidak mempunyai pengaruh terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

4.4.7.3 Pengaruh kebijakan terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Dari hasil koefisiensi regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel kebijakan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar $-0,127$ dengan signifikan $0,000$.

Hasil yang ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa kebijakan memiliki nilai profitabilitas yang tidak signifikan sebesar $-5,150$ yang lebih kecil dari nilai pelayanan Islami sebesar $1,662$ ($-5,150 < 1,662$), maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ditolak. Variabel kebijakan dalam uji regresi mengalami pengaruh yang negatif dan dengan uji statistik t tidak signifikan, artinya dalam variabel kebijakan tidak mempunyai pengaruh terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

4.4.7.4 Pengaruh pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam perhitungan mencari besarnya pengaruh hubungan pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, menunjukkan tidak adanya pengaruh secara

signifikan terbukti analisis varian yang memperoleh F_{hitung} sebesar 91,136 dengan tingkat signifikan 0,000 karena nilai profitabilitas lebih kecil dari 0,1 atau 10%. Pada hasil koefisien regresi X1, X2 dan X3, tiga variabel tidak signifikan yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan negatif antara pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Bentuk pengaruh tersebut diperoleh dari persamaan uji statistik dan koefisien variabel dimana pelayanan Islami tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar -0,323 atau 32,3%. Pada variabel kepercayaan tidak mempunyai pengaruh terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar -0,120 atau 12%, sedangkan pada variabel pada kebijakan tidak mempunyai pengaruh terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebesar -0,127 atau 12,7%.

Besarnya pengaruh pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan terhadap ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (R^2) sebesar 0,750 atau sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan pelayanan Islami, kepercayaan dan kebijakan terhadap ketidakpatuhan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 75%, dan sisanya sebesar 25% ketidakpatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada variabel pelayanan Islami (X1) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan (Y) sebesar 0,323. Maka dapat disimpulkan bahwa jika dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunannya ditingkatkan maka rasa ketidakpatuhan wajib pajak dapat menurun sebesar 32,3%.
2. Pada variabel kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y) sebesar 0,120. Maka dapat disimpulkan bahwa jika tingkat kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah meningkat maka rasa ketidakpatuhan wajib pajak dapat menurun sebesar 12%.
3. Pada variabel kebijakan (X3) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y) sebesar 0,127 atau 12,7%. Maka dapat disimpulkan bahwa jika kebijakan pemerintah dalam hal mempermudah sistem pembayarannya maka justru wajib pajak semakin tidak patuh dalam pembayaran pajak. Hal ini terjadi akibat kebijakan dari kelurahan memberikan pelunasan pajak terlebih dahulu sehingga banyak dari wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
4. Variabel pelayanan Islami (X1), kepercayaan (X2) dan kebijakan (X3) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap ketidakpatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y). Berdasarkan hasil uji determinasi (R^2) sebesar 0,750 atau 75%. Sedangkan sisanya 25% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil peneliti yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini.

1. Untuk pihak Kelurahan dapat menyampaikan SPPT sedini mungkin dengan melakukan survey secara rutin, agar wajib pajak dapat menyediakan dana dengan gencar melakukan himbauan seperti spanduk, RT/RW setempat. Untuk wajib pajak yang tidak patuh hendaknya dilakukan upaya penagihan secara aktif dan rutin.
2. Untuk pihak Kelurahan dapat mengadakan sosialisasi continue menjelang turunnya SPPT 1 tahun sekali atau lebih tergantung kebutuhan atau permintaan dan dapat bekerja sama dengan RT/RW agar terciptanya kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan pentingnya membayar pajak, dengan begitu maka akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak serta meningkatnya realisasi penerimaan PBB.
3. Perlu adanya sosialisasi dari Pemerintah daerah setempat kepada masyarakat untuk mengencar optimalisasi penerimaan pajak. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui ceramah pada saat acara yang dihadiri oleh massa seperti arisan, PKK. Agar diharapkan timbul kesadaran pribadi dalam diri wajib pajak untuk melunasi pajaknya.
4. Untuk pemerintah daerah Kota Kendal agar dapat meningkatkan kinerja terutama dalam pelayanan umum serta pembangunan infrastruktur sarana dan prasarana di daerah, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari pembayaran pajak yang mereka bayarkan untuk pembangunan daerah.
5. Bagi akademik diharapkan penelitian ini bisa dilanjutkan oleh peneliti lain dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya wawasan dalam kajian ekonomi Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Warson Munawir. *Al-Munawir: Kamus Arab-Indonesia*. Surabaya. Pustaka Progresif. 2012.
- Albert kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis : Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung. Alfabeta. 2014
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press. 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*. Jakarta. Rineka Cipta. 1998.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 1997.
- Barry. *Discovering the Soul of Service: The Nine Drivers of Sustainable Business success*, Now York: The Free Press.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya. 2013.
- Darwin. *Pajak Bumi dan Bangunan dalam Tataran Praktis*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2009.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumanatul 'Ali*.(Bandung : CV.J-Art, 2005). Ed. Refisi.
- Departemen Pendidikan Nasional.*Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Jakarta. Balai Pustaka. 2008.
- Fahmi, Gus. *Pajak Menurut Syariah*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2011.

- Fauzi, Muhammad. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang, Waliosongo Press. 2009.
- Fauzia, Ika Yunia. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media. 2013.
- Gatot Supramono. *Perbankan dan Kredit Ditinjau dari Yuridis*. Jakarta: Asti Mahasatya.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariati dengan Program SPSS*. Jakarta. Grafindo. 2006.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya. 2009.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2005.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2005.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Maima KH. Rizka. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Pembelian Ulang*. Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang. 2012.
- Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2011.
- Marsyahrul, Tony. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: PT Grasindo. 2005.

- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada. 2014.
- Mustaf, Zaenal. *Menggurai Variabel hingga Instrument*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2009.
- Muzakki, Muhammad. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk serta Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang*. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Walisongo. Semarang. 2011.
- Nurfauzi, Agus. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Semarang. 2016.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suhayati, *Perpajakan Indonesia Teori dan Teknis Perhitungan*, Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.
- Rosdiana, Haula dan Edi Slamet Irianto. *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.
- S. Reina, Dennis dan Michele L. Reina. *Trust & Betrayal in the Workplace*. Penerbit Matahari. 2008.

- Sarwono, Jonathan. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta. PT Gramedia.
- Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta. 2014.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015.
- Sumanto. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian (Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis dan Sosial)*. Jakarta. PT Buku Seru. 2014.
- Supriyanto. *Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Di Desa Gandarum Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Tahun 2013)*. Skripsi Universitas Negeri Semarang. Semarang. 2013.
- Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta. Prenadamedia Group. 2015.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo. 2005.
- Tjahjono, Ahmad dan Triyono Wahyudi. *Perpajakan Indonesia: Pendekatan Soal Jawab dan Kasus*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2005.
- Wibowo. *Manajemen Perubahan*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada. 2006.
- Widodo, Widi. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI). 2010.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL

KECAMATAN PEGANDON

KODE POS. 51357

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 045/11 /2017

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Budiono

Jabatan : Kepala Desa Pekuncen

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Naelal Muna Mustikawati

Nim : 122411037

Jurusan : Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Telah melaksanakan penelitian/risetnya di balai Desa Pekuncen dengan judul skripsi “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Study kasus masyarakat di Desa Pekuncen Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal)”. Demikian surat ini kami buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pegandon, 17 Januari 2017

Kepala Desa Pekuncen

Budiono

Lampiran 2

Soal Angket Penelitian

Identitas Responden

Mohon dengan hormat ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk menjawab pertanyaan dibawah ini:

Nama	:						
Jenis kelamin	:	Laki-laki / perempuan					
Alamat	:						
Umur	:	<20 tahun	<input type="checkbox"/>	20-29 tahun	<input type="checkbox"/>	30-39 tahun	<input type="checkbox"/>
		40-49 tahun	<input type="checkbox"/>	>50 tahun	<input type="checkbox"/>		
Pendidikan terakhir	:	<SMP/MTs	<input type="checkbox"/>	SMP/MTs	<input type="checkbox"/>	SMA/SMK/MA	<input type="checkbox"/>
		D1/D2/D3/S1	<input type="checkbox"/>	>S1	<input type="checkbox"/>		
Pekerjaan	:	Pengawai Negeri	<input type="checkbox"/>	Wiraswasta	<input type="checkbox"/>	Lain-lain	<input type="checkbox"/>
		Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/>	Petani	<input type="checkbox"/>		

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (\surd) dibawah ini pada salah satu alternative jawaban yang paling tepat dengan kondisi anda.

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. TS = Tidak Setuju
4. STS = Sangat Tidak Setuju

1. Variabel Pelayanan Islami (X1)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Berlaku Jujur, Tidak Berbohong dan Tidak Mengada-ada Fakta					
1.	Setujukah anda, pada saat anda membayar Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT).				
2.	Setujukah anda, bahwa anda mengetahui tanggal jatuh tempo Pajak Bumi dan Bangunan ke perangkat desa.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Tanggung Jawab, Mampu Menjaga Amanah					
3.	Setujukah anda, bahwa perangkat desa sudah memberikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) tepat pada waktunya.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Tidak Menipu					
4.	Setujukah anda, bahwa perangkat desa tidak melakukan kecurangan seperti memanipulasi data Pajak Bumi dan Bangunan.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Menepati Janji					
5.	Setujukah anda, bahwa perangkat desa tidak pernah melanggar janji ketepatan waktu pelayanan.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Murah Hati					
6.	Setujukah anda, bahwa perangkat desa memiliki sikap terbuka, baik dan tulus dalam membantu Pajak Bumi dan Bangunan.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Tidak melupakan akhirat					
7.	Setujukah anda, bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban bagi seorang muslim.				

2. Variabel Kepercayaan (X2)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Keadilan					
8.	Setujukah anda, bahwa membayar Pajak Bumi dan Bangunan merupakan persoalan yang memberatkan masyarakat.				
9.	Setujukah anda, dengan jumlah luas tanah yang anda miliki sesuai dengan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT).				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Kehandalan					
10.	Setujukah anda, bahwa perangkat desa memiliki keahlian dalam bidang perpajakan.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Kecakapan (competence)					
11.	Setujukah anda, bahwa perangkat desa selalu bersedia membantu dalam mengatasi masalah pajak bumi dan bangunan.				
12.	Setujukah anda, dengan tindakan perangkat desa memungut pajak bumi dan bangunan dari rumah ke rumah.				

3. Variabel Kebijakan (X3)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Sistem Undang-Undang Perpajakan					
13.	Setujukah anda dengan masa jatuh tempo pajak bumi dan bangunan pada tanggal 31 Oktober sesuai yang tertera di Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT).				
14.	Setujukah anda, bahwa perangkat desa melakukan sosialisasi pajak bumi dan bangunan dengan cara mengumpulkan RT dan RW di kelurahan.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
System Administrasi					
15.	Setujukah anda, bahwa perangkat desa melakukan catatan dengan teliti dalam setiap bertransaksi.				
16.	Setujukah anda, bahwa prosedur dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sangat mudah dan murah.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Faktor Ekstern (ekonomi, yuridis, financial, politik)					
17.	Setujukah anda, dengan beban Pajak Bumi dan Bangunan yang anda miliki.				
18.	Setujukah anda, bahwa anda akan membayar pajak bumi dan bangunan tepat pada waktunya.				
19.	Setujukah anda, dengan denda yang dikeluarkan pemerintah bagi yang tidak membayar Pajak Bumi dan Bangunan tepat waktu.				

4. Variabel Ketidapatuhan (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Membayar pajak sesuai dengan kewajiban/jumlah pajak yang terutang					
20.	Setujukah anda, bahwa anda sudah membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT).				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Tepat waktu dalam membayar pajak					
21.	Setujukah anda, bahwa anda sudah membayar Pajak Bumi dan Bangunan sebelum jatuh tempo.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Tidak mempunyai tunggakan pajak					
22.	Setujukah anda bahwa anda tidak memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan.				
23.	Setujukah anda, jika anda memiliki tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan akan segera membayarnya.				

HASIL DATA KUISIONER

No	Rata2										Rata2																					
	1	2	3	4	5	6	7	Jml	Rata2	1	2	3	4	5	6	7	Jml	Rata2	1	2	3	4	5	6	7	Jml	Rata2					
1	4	3	4	4	4	4	4	27	3,86	2	2	2	1	1	1	8	1,60	2	2	3	3	2	3	3	3	18	2,57	2	1	1	5	1,25
2	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	1	2	2	2	1	8	1,60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	20	2,86	1	1	1	4	1,00
3	4	3	4	3	3	4	24	3,43	2	2	2	2	2	2	10	2,00	2	2	3	2	2	2	2	15	2,14	1	2	1	1	5	1,25	
4	3	4	4	4	3	3	25	3,57	2	2	2	3	11	2,20	3	3	3	2	3	3	2	2	3	19	2,71	1	1	1	1	4	1,00	
5	4	4	4	4	4	4	28	4,00	2	2	2	2	2	10	2,00	2	3	2	3	2	3	2	3	17	2,43	1	1	1	1	4	1,00	
6	4	4	4	3	3	3	25	3,57	2	1	1	1	7	1,40	1	2	1	1	2	1	1	2	1	9	1,29	3	3	1	1	8	2,00	
7	4	4	4	4	3	3	25	3,57	2	1	1	1	7	1,40	1	2	1	1	2	1	1	1	1	9	1,29	3	3	1	1	8	2,00	
8	4	4	4	4	4	4	28	4,00	2	2	2	2	2	10	2,00	3	4	4	4	4	4	4	4	27	3,86	1	1	1	1	4	1,00	
9	3	2	3	2	3	2	17	2,43	1	1	2	1	1	6	1,20	2	1	1	1	1	1	1	1	8	1,14	3	3	3	3	12	3,00	
10	4	4	4	4	4	4	28	4,00	3	2	2	2	2	11	2,20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	1	2	1	1	5	1,25	
11	3	4	4	4	3	4	25	3,57	2	2	1	2	9	1,80	2	3	4	3	3	3	2	2	20	2,86	1	2	1	2	6	1,50		
12	3	4	3	3	3	4	23	3,29	2	2	2	2	2	10	2,00	3	3	2	2	2	2	17	2,43	2	1	2	2	7	1,75			
13	3	4	4	3	4	4	25	3,57	3	2	2	2	3	13	2,60	3	4	4	3	3	3	23	3,29	2	1	2	1	6	1,50			
14	2	3	3	3	2	4	20	2,86	1	3	2	3	12	2,40	2	3	3	3	3	2	19	2,71	1	2	2	1	6	1,50				
15	4	4	4	3	4	4	27	3,86	3	3	3	3	15	3,00	3	3	3	3	3	3	21	3,00	1	1	1	1	4	1,00				
16	4	4	4	3	4	4	27	3,86	3	2	3	2	12	2,40	2	3	2	2	3	2	16	2,29	1	1	1	1	4	1,00				
17	4	4	4	3	4	4	27	3,86	3	2	3	2	12	2,40	2	3	2	2	3	2	16	2,29	1	1	1	1	4	1,00				
18	4	4	4	4	4	4	28	4,00	2	2	2	2	2	10	2,00	3	3	3	3	3	21	3,00	1	1	1	1	4	1,00				
19	4	3	4	4	4	4	27	3,86	2	2	2	2	2	10	2,00	3	2	2	2	3	16	2,29	1	2	2	1	6	1,50				
20	4	4	3	3	4	4	26	3,71	2	2	3	2	3	12	2,40	3	3	3	2	3	20	2,86	1	1	1	1	4	1,00				
21	4	4	4	4	4	4	28	4,00	2	2	2	2	2	10	2,00	3	3	3	3	3	21	3,00	1	1	1	1	4	1,00				
22	3	4	3	3	3	2	22	3,14	1	2	2	1	8	1,60	2	2	2	2	2	14	2,00	2	2	2	2	8	2,00					
23	4	4	4	4	4	4	28	4,00	2	2	2	2	2	10	2,00	3	2	2	3	3	19	2,71	2	1	1	1	5	1,25				
24	4	4	4	3	4	4	26	3,71	2	2	2	2	2	10	2,00	2	3	2	2	2	17	2,43	2	1	1	2	6	1,50				
25	4	4	3	4	4	4	27	3,86	2	2	3	2	2	11	2,20	3	3	2	3	3	20	2,86	1	1	1	1	4	1,00				
26	3	4	4	4	4	4	27	3,86	3	3	3	3	15	3,00	3	3	4	3	4	24	3,43	1	1	1	1	4	1,00					
27	3	4	4	4	4	4	27	3,86	3	3	3	3	15	3,00	3	3	4	3	4	24	3,43	1	1	1	1	4	1,00					
28	3	4	4	3	3	3	24	3,43	2	3	2	3	13	2,60	1	2	3	2	3	16	2,29	2	1	1	2	6	1,50					
29	3	3	4	4	4	4	25	3,57	3	2	2	3	12	2,40	2	3	3	3	3	19	2,71	2	1	2	2	7	1,75					
30	3	3	4	4	4	4	26	3,71	2	2	2	2	3	11	2,20	2	3	2	2	2	16	2,29	1	1	1	1	4	1,00				

31	4	4	4	3	3	4	4	4	26	371	1	1	2	2	2	2	8	160	2	2	3	3	3	3	3	3	3	19	271	1	1	1	1	4	100
32	4	4	4	4	3	4	4	4	27	386	2	2	2	1	2	9	180	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	25	357	1	2	1	5	125	
33	4	4	4	4	4	3	4	4	27	386	2	2	3	2	3	12	240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	300	1	2	2	1	6	150
34	3	4	4	4	4	4	4	26	371	2	2	1	2	1	8	160	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	18	257	2	2	1	6	150		
35	3	3	3	4	3	3	3	22	314	2	2	3	3	3	13	260	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	23	329	2	2	1	7	175		
36	2	3	3	3	3	3	3	20	286	2	2	2	2	2	10	200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	286	2	1	2	7	175		
37	2	3	3	3	3	3	3	20	286	2	2	2	2	2	10	200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	286	2	1	2	7	175		
38	3	3	3	3	3	3	3	21	300	2	3	2	4	1	12	240	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	20	286	2	2	1	6	150		
39	4	4	4	3	4	4	4	27	386	3	2	2	2	2	11	220	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	16	229	2	1	1	5	125		
40	3	3	4	3	3	4	4	24	343	2	2	3	3	3	13	260	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	314	2	1	1	5	125			
41	3	3	3	4	3	3	3	22	314	2	2	2	2	1	9	180	2	2	3	2	3	2	2	2	2	15	214	2	2	2	8	200			
42	3	3	3	3	3	3	3	21	300	2	3	3	3	2	13	260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	300	2	1	2	6	150		
43	4	4	3	4	3	4	4	25	357	3	3	3	3	3	15	300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	386	1	1	1	4	100			
44	3	4	3	4	4	4	4	26	371	2	3	3	3	3	14	280	2	3	4	3	4	4	4	4	4	24	343	1	1	1	4	100			
45	4	4	4	4	4	4	4	28	400	2	3	4	2	3	14	280	3	3	2	4	4	4	4	4	4	23	329	1	1	1	4	100			
46	2	2	2	2	2	2	2	14	200	1	2	1	2	1	7	140	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	9	129	3	3	3	12	300		
47	2	2	2	2	2	2	2	14	200	1	2	1	2	1	7	140	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	9	129	3	3	3	12	300		
48	4	4	4	4	4	4	4	28	400	2	2	3	2	2	11	220	3	2	2	3	2	2	2	2	2	16	229	1	1	1	4	100			
49	3	4	4	3	4	4	4	25	357	2	4	2	2	3	13	260	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27	386	2	1	1	5	125			
50	2	4	2	3	3	4	2	20	286	4	2	3	3	3	15	300	4	3	4	4	4	4	4	4	4	27	386	1	1	1	4	100			
51	3	3	3	3	3	3	3	21	300	2	1	2	2	2	9	180	1	2	2	1	1	1	1	1	1	9	129	2	2	2	8	200			
52	3	3	3	3	3	4	3	22	314	1	2	3	2	2	11	220	2	2	2	3	2	3	2	2	2	16	229	1	2	2	7	175			
53	3	3	3	3	4	3	22	314	2	2	2	2	2	2	10	200	3	4	3	3	3	3	3	3	22	314	1	1	2	5	125				
54	3	4	3	3	4	3	23	329	2	2	2	2	2	1	9	180	3	4	4	3	3	3	3	3	23	329	1	2	2	7	175				
55	4	4	4	4	4	4	4	28	400	2	2	2	2	2	10	200	3	4	4	4	4	4	4	4	27	386	1	1	1	4	100				
56	3	4	3	3	4	4	3	24	343	2	2	2	2	2	10	200	2	2	4	3	4	4	4	4	23	329	1	1	1	4	100				
57	3	4	3	4	4	3	25	343	2	2	2	2	2	2	10	200	2	2	4	3	4	4	4	4	23	329	1	1	1	4	100				
58	4	3	4	4	4	3	25	357	1	1	2	1	2	1	6	120	1	3	3	4	3	4	3	3	21	300	1	2	1	5	125				
59	3	4	3	4	4	4	26	371	2	2	2	2	2	2	10	200	3	4	3	4	3	4	3	4	24	343	1	1	1	4	100				
60	2	4	4	3	3	4	23	329	2	1	2	2	2	2	9	180	1	2	3	3	4	3	3	4	20	286	1	1	2	5	125				
61	4	4	4	4	4	4	28	400	2	2	2	2	2	2	10	200	1	1	1	1	3	1	1	1	9	129	2	1	1	5	125				
62	4	4	4	4	4	4	28	400	1	1	2	1	1	1	6	120	1	1	1	1	1	1	1	1	7	100	2	3	2	9	225				
63	4	3	3	3	4	4	24	343	2	2	2	2	2	2	10	200	3	3	3	3	3	3	3	3	21	300	2	2	1	6	150				
64	3	3	2	3	3	3	19	271	1	2	2	2	2	2	10	200	1	2	3	2	2	3	2	2	15	214	2	2	2	8	200				

65	4	4	4	4	3	3	3	4	25	3.57	2	2	2	2	2	10	2.00	2	3	2	2	2	3	17	2.43	1	1	1	1	4	1.00
66	2	4	4	3	3	4	22	3.14	2	2	2	2	2	2	10	2.00	2	2	2	3	3	2	17	2.43	2	2	1	1	6	1.50	
67	2	4	4	4	3	4	22	3.14	2	2	2	2	2	2	10	2.00	2	2	2	3	3	2	17	2.43	2	2	1	1	6	1.50	
68	2	4	4	4	4	4	26	3.71	2	2	2	3	11	2.20	3	4	4	4	4	4	4	4	27	3.86	1	1	1	1	4	1.00	
69	4	4	4	4	3	4	27	3.86	1	2	2	2	9	1.80	2	2	3	2	2	3	2	16	2.29	1	1	2	1	5	1.25		
70	3	4	4	4	3	3	25	3.57	2	3	2	4	13	2.60	4	4	3	3	3	3	3	23	3.29	2	2	1	1	6	1.50		
71	4	4	4	4	4	4	28	4.00	2	2	2	4	12	2.40	3	3	3	3	4	22	3.14	1	1	1	1	1	1	4	1.00		
72	3	4	4	3	3	24	3.43	1	2	1	2	8	1.60	1	2	2	1	1	10	1.43	2	2	1	7	1.75						
73	4	4	4	4	4	4	28	4.00	2	2	2	2	10	2.00	3	3	2	3	3	19	2.71	1	1	1	1	1	1	4	1.00		
74	4	4	4	4	3	4	27	3.86	2	2	3	3	12	2.40	4	4	4	4	3	27	3.86	2	1	1	1	5	1.25				
75	3	4	3	4	4	3	24	3.43	2	3	3	3	14	2.80	4	4	3	4	4	26	3.71	2	1	2	1	6	1.50				
76	4	4	4	4	4	4	28	4.00	3	3	3	3	15	3.00	4	3	4	3	3	24	3.43	1	1	1	1	4	1.00				
77	4	4	4	4	4	4	28	4.00	3	3	3	3	15	3.00	4	3	4	3	3	24	3.43	1	1	1	1	4	1.00				
78	4	4	4	4	4	4	27	3.86	3	3	3	2	14	2.80	3	3	2	3	3	19	2.71	2	2	1	1	6	1.50				
79	4	4	4	4	3	3	26	3.71	3	2	2	3	12	2.40	4	4	3	3	4	26	3.71	2	1	1	1	5	1.25				
80	3	2	2	3	2	16	2.29	2	2	2	2	10	2.00	4	4	3	4	4	4	27	3.86	2	2	1	2	7	1.75				
81	3	3	3	3	3	21	3.00	1	2	2	2	9	1.80	3	2	2	2	2	15	2.14	2	2	2	1	7	1.75					
82	4	3	4	4	3	25	3.57	3	2	3	3	14	2.80	3	4	3	4	4	4	26	3.71	2	1	1	1	5	1.25				
83	4	4	3	4	4	4	26	3.71	3	3	4	2	15	3.00	2	3	3	3	3	20	2.86	1	2	1	1	5	1.25				
84	4	4	3	4	4	4	27	3.86	3	2	3	3	15	3.00	2	3	3	3	3	20	2.86	1	1	1	1	4	1.00				
85	4	4	4	4	3	4	26	3.71	2	2	3	3	13	2.60	3	3	2	3	3	20	2.86	1	1	1	1	4	1.00				
86	4	3	4	4	4	4	26	3.71	3	3	2	3	14	2.80	3	2	3	3	3	19	2.71	1	1	1	1	4	1.00				
87	4	3	4	4	4	4	26	3.71	3	3	2	3	14	2.80	3	2	3	3	3	19	2.71	1	1	1	1	4	1.00				
88	2	2	2	2	2	14	2.00	1	2	2	2	8	1.60	2	2	2	3	3	17	2.43	2	2	2	1	8	2.00					
89	4	3	4	4	3	4	26	3.71	2	2	3	2	11	2.20	3	3	3	3	3	21	3.00	1	1	1	1	4	1.00				
90	4	4	4	4	4	4	28	4.00	2	2	2	2	10	2.00	2	2	2	3	3	17	2.43	1	1	1	2	5	1.25				
91	2	2	2	2	2	14	2.00	1	1	1	2	6	1.20	2	2	3	2	1	13	1.86	2	3	3	11	2.75						
92	4	4	3	4	4	4	27	3.86	2	2	3	2	12	2.40	2	3	3	3	3	20	2.86	1	1	1	1	4	1.00				
93	4	4	4	4	4	4	28	4.00	2	2	3	2	11	2.20	3	3	3	4	3	23	3.29	1	1	2	1	5	1.25				
94	4	4	4	4	4	4	28	4.00	1	2	2	2	9	1.80	3	3	3	2	3	20	2.86	1	1	1	1	4	1.00				
95	4	4	4	4	4	3	4	27	3.86	2	2	3	2	12	2.40	3	3	3	3	21	3.00	1	2	1	1	5	1.25				

Lampiran 3

Uji Responden Berdasarkan Karakteristik

nama responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Afandi	1	1.1	1.1	1.1
	Ahmadi	1	1.1	1.1	2.1
	Asri	2	2.1	2.1	4.2
	Asrofi	1	1.1	1.1	5.3
	Basri	1	1.1	1.1	6.3
	Buhali	1	1.1	1.1	7.4
	Busari	1	1.1	1.1	8.4
	Butuk	1	1.1	1.1	9.5
	Dakah	1	1.1	1.1	10.5
	H.Suwarno	1	1.1	1.1	11.6
	Hariyanto	1	1.1	1.1	12.6
	Iskak	1	1.1	1.1	13.7
	Jumadi	1	1.1	1.1	14.7
	Jumam	1	1.1	1.1	15.8
	Jumroh	1	1.1	1.1	16.8
	Jupari	1	1.1	1.1	17.9
	Juremi	1	1.1	1.1	18.9
	Juwardi	1	1.1	1.1	20.0
	Kaeroman	1	1.1	1.1	21.1
	Kaerudin	1	1.1	1.1	22.1
	Kamid	1	1.1	1.1	23.2
	Kamsun	1	1.1	1.1	24.2
	Karmin	1	1.1	1.1	25.3
	Kasenan	1	1.1	1.1	26.3
	Kasturi	1	1.1	1.1	27.4
	Kendet	1	1.1	1.1	28.4
	Khoirudin	1	1.1	1.1	29.5

Kusairi	1	1.1	1.1	30.5
M.soleh	1	1.1	1.1	31.6
Mad Zuhri	1	1.1	1.1	32.6
Markum	1	1.1	1.1	33.7
Maskur	1	1.1	1.1	34.7
Maskur Amin	1	1.1	1.1	35.8
Merdi	1	1.1	1.1	36.8
Misron	1	1.1	1.1	37.9
Monari	1	1.1	1.1	38.9
Monoh	1	1.1	1.1	40.0
Mudori	1	1.1	1.1	41.1
Mujaedin	1	1.1	1.1	42.1
Mupadi	2	2.1	2.1	44.2
Mustari	1	1.1	1.1	45.3
Narodhi	1	1.1	1.1	46.3
Ngadi	1	1.1	1.1	47.4
Ngarmani	1	1.1	1.1	48.4
Ngateman	1	1.1	1.1	49.5
Nur Hadi	1	1.1	1.1	50.5
Nur Kosim	1	1.1	1.1	51.6
Pariyono	1	1.1	1.1	52.6
Ramadi	1	1.1	1.1	53.7
Rofiq	1	1.1	1.1	54.7
Rohman	1	1.1	1.1	55.8
Saikun	1	1.1	1.1	56.8
Saliman	1	1.1	1.1	57.9
Sapandi	1	1.1	1.1	58.9
Sapuan	1	1.1	1.1	60.0
Sapuwana	2	2.1	2.1	62.1
Sarpani	1	1.1	1.1	63.2
Sejo	1	1.1	1.1	64.2
Senawi	1	1.1	1.1	65.3

Senen	1	1.1	1.1	66.3
Senu	1	1.1	1.1	67.4
Sinwan	1	1.1	1.1	68.4
Siswanto	1	1.1	1.1	69.5
Siti Aminah	1	1.1	1.1	70.5
Siti Nurjanah	1	1.1	1.1	71.6
Siyamin	1	1.1	1.1	72.6
Somali	1	1.1	1.1	73.7
Su'udi	1	1.1	1.1	74.7
Subaidi	1	1.1	1.1	75.8
Sudiono	1	1.1	1.1	76.8
Sugi	1	1.1	1.1	77.9
Sujadi	1	1.1	1.1	78.9
Sukandar	1	1.1	1.1	80.0
Sukartono	2	2.1	2.1	82.1
Sukri	1	1.1	1.1	83.2
Sumali	1	1.1	1.1	84.2
Sunari	2	2.1	2.1	86.3
Supadi	1	1.1	1.1	87.4
Supari	2	2.1	2.1	89.5
Supri	1	1.1	1.1	90.5
Surep	1	1.1	1.1	91.6
Sutris	1	1.1	1.1	92.6
Tamam	1	1.1	1.1	93.7
Tolib	1	1.1	1.1	94.7
Tukijan	1	1.1	1.1	95.8
Tumariyo	1	1.1	1.1	96.8
Wasiyo	1	1.1	1.1	97.9
Yasin	1	1.1	1.1	98.9
Zaenal Abidin	1	1.1	1.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan Islami

Correlations

		x1_1	x1_2	x1_3	x1_4	x1_5	x1_6	x1_7	Pelayanan Islami (X1)
x1_1	Pearson Correlation	1	.426**	.590**	.506**	.581**	.466**	.593**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
x1_2	Pearson Correlation	.426**	1	.551**	.629**	.525**	.566**	.641**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
x1_3	Pearson Correlation	.590**	.551**	1	.641**	.419**	.423**	.579**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
x1_4	Pearson Correlation	.506**	.629**	.641**	1	.544**	.535**	.639**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
x1_5	Pearson Correlation	.581**	.525**	.419**	.544**	1	.615**	.560**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
x1_6	Pearson Correlation	.466**	.566**	.423**	.535**	.615**	1	.631**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
x1_7	Pearson Correlation	.593**	.641**	.579**	.639**	.560**	.631**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
Pelayanan Islami (X1)	Pearson Correlation	.767**	.782**	.770**	.815**	.765**	.763**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	7

Statistics

		x1_1	x1_2	x1_3	x1_4	x1_5	x1_6	x1_7
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.41	3.61	3.48	3.56	3.48	3.54	3.57
Std. Deviation		.707	.607	.666	.631	.599	.616	.630

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1_1	21.24	8.973	.661	.886
x1_2	21.04	9.317	.698	.881
x1_3	21.17	9.120	.673	.884
x1_4	21.09	9.065	.739	.876
x1_5	21.17	9.418	.679	.883
x1_6	21.12	9.359	.673	.884
x1_7	21.08	8.950	.776	.872

Uji Validitas dan Reabilitas Kepercayaan

Correlations

		x2_1	x2_2	x2_3	x2_4	x2_5	Kepercayaan (X2)
x2_1	Pearson Correlation	1	.418**	.480**	.397**	.491**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
x2_2	Pearson Correlation	.418**	1	.398**	.611**	.490**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
x2_3	Pearson Correlation	.480**	.398**	1	.388**	.523**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
x2_4	Pearson Correlation	.397**	.611**	.388**	1	.454**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

	N	95	95	95	95	95	95
x2_5	Pearson Correlation	.491**	.490**	.523**	.454**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95
Kepercayaan (X2)	Pearson Correlation	.741**	.758**	.737**	.747**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	5

Statistics

		x2_1	x2_2	x2_3	x2_4	x2_5
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.05	2.13	2.24	2.22	2.20
Std. Deviation		.642	.569	.614	.622	.709

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2_1	8.79	3.849	.575	.782
x2_2	8.72	3.972	.623	.770
x2_3	8.60	3.923	.579	.781
x2_4	8.62	3.876	.590	.778
x2_5	8.64	3.509	.640	.763

Uji Validitas dan Reabilitas Kebijakan

Correlations

	x3_1	x3_2	x3_3	x3_4	x3_5	x3_6	x3_7
x3_1 Pearson Correlation	1	.684**	.508**	.498**	.558**	.534**	.565**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95
x3_2 Pearson Correlation	.684**	1	.601**	.661**	.696**	.652**	.716**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95
x3_3 Pearson Correlation	.508**	.601**	1	.582**	.650**	.671**	.597**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95
x3_4 Pearson Correlation	.498**	.661**	.582**	1	.694**	.764**	.758**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95
x3_5 Pearson Correlation	.558**	.696**	.650**	.694**	1	.799**	.806**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	95	95	95	95	95	95	95
x3_6 Pearson Correlation	.534**	.652**	.671**	.764**	.799**	1	.845**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	95	95	95	95	95	95	95
x3_7 Pearson Correlation	.565**	.716**	.597**	.758**	.806**	.845**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Statistics

	x3_1	x3_2	x3_3	x3_4	x3_5	x3_6	x3_7
N Valid	95	95	95	95	95	95	95
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.58	2.73	2.81	2.79	2.80	2.89	2.80
Std. Deviation	.833	.805	.816	.811	.870	.856	.882

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	7

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.40	24.477	4.947	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3_1	16.82	19.106	.643	.934
x3_2	16.67	18.371	.791	.920
x3_3	16.59	18.840	.702	.928
x3_4	16.61	18.389	.781	.921
x3_5	16.60	17.604	.837	.915
x3_6	16.51	17.614	.853	.914
x3_7	16.60	17.391	.857	.913

Uji Validitas dan Reabilitas Ketidapatuhan

Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4
y.1	Pearson Correlation	1	.568**	.434**	.485**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95
y.2	Pearson Correlation	.568**	1	.523**	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95
y.3	Pearson Correlation	.434**	.523**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95
y.4	Pearson Correlation	.485**	.478**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Statistics

		y.1	y.2	y.3	y.4
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.52	3.57	3.68	3.69
Std. Deviation		.599	.630	.551	.547

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	4

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.46	3.485	1.867	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y.1	10.95	2.093	.596	.783
y.2	10.89	1.968	.634	.767
y.3	10.78	2.131	.653	.757
y.4	10.77	2.137	.655	.757

Lampiran 5 : Analisis Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Ketidakpatuhan (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.742	.948

- a. Predictors: (Constant), Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)
b. Dependent Variable: Ketidakpatuhan (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.807	3	81.936	91.136	.000 ^a
	Residual	81.814	91	.899		
	Total	327.621	94			

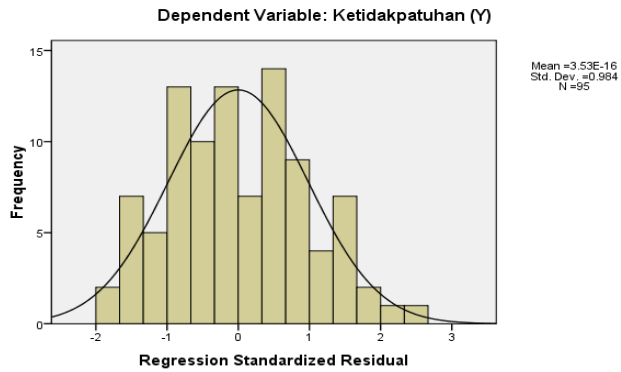
- a. Predictors: (Constant), Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)
b. Dependent Variable: Ketidakpatuhan (Y)

Lampiran 6:

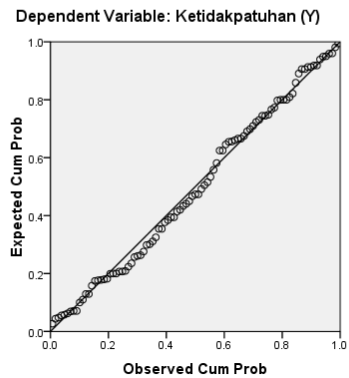
Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Heterokedatisitas

Uji Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Multikolinearitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Ketidapatuhan (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.807	3	81.936	91.136	.000 ^a
	Residual	81.814	91	.899		
	Total	327.621	94			

- a. Predictors: (Constant), Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)
b. Dependent Variable: Ketidapatuhan (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Pelayanan Islami (X1)	Kepercayaan (X2)	Kebijakan (X3)
1	1	3.931	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.039	10.087	.11	.09	.05	.48
	3	.021	13.743	.02	.02	.95	.51
	4	.010	19.997	.87	.88	.00	.00

- a. Dependent Variable: Ketidapatuhan (Y)

Uji Heterokedatisitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Ketidapatuhan (Y)

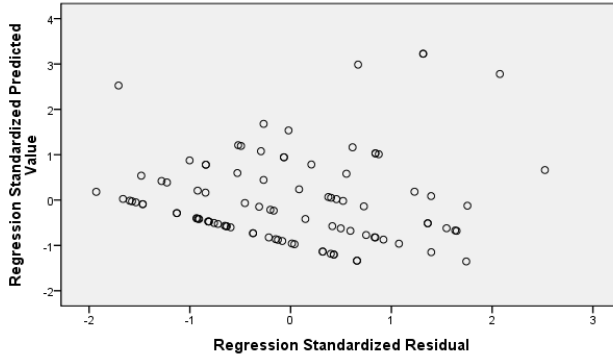
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev.
Predicted Value	3.35	10.75	5.54	
Std. Predicted Value	-1.354	3.226	.000	
Standard Error of Predicted Value	.099	.363	.186	
Adjusted Predicted Value	3.24	10.57	5.53	
Residual	-1.830	2.392	.000	
Std. Residual	-1.930	2.523	.000	
Stud. Residual	-1.943	2.697	.003	
Deleted Residual	-1.856	2.734	.006	
Stud. Deleted Residual	-1.974	2.796	.004	
Mahal. Distance	.037	12.767	2.968	
Cook's Distance	.000	.259	.014	
Centered Leverage Value	.000	.136	.032	

- a. Dependent Variable: Ketidapatuhan (Y)

Scatterplot

Dependent Variable: Ketidakpatuhan (Y)



Lampiran 7 : Pengujian Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.250	.734		23.496	.000		
Pelayanan Islami (X1)	-.323	.030	-.606	10.774	.000	.868	1.152
Kepercayaan (X2)	-.120	.052	-.153	-2.324	.022	.631	1.584
Kebijakan (X3)	-.127	.025	-.336	-5.150	.000	.645	1.550

a. Dependent Variable:
Ketidapatuhan (Y)

1) Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.807	3	81.936	91.136	.000 ^a
	Residual	81.814	91	.899		
	Total	327.621	94			

a. Predictors: (Constant), Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)

b. Dependent Variable: Ketidapatuhan (Y)

2) Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.250	.734		23.496	.000		
Pelayanan Islami (X1)	-.323	.030	-.606	10.774	.000	.868	1.152

Kepercayaan (X2)	-.120	.052	-.153	-2.324	.022	.631	1.584
Kebijakan (X3)	-.127	.025	-.336	-5.150	.000	.645	1.550

a. Dependent Variable:
Ketidakpatuhan (Y)

3) Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.742	.948

a. Predictors: (Constant), Kebijakan (X3), Pelayanan Islami (X1), Kepercayaan (X2)

b. Dependent Variable: Ketidakpatuhan (Y)

Lampiran 8

DOKUMENTASI





RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Naelal Muna Mustikawati
2. Tempat/tanggal lahir : Kendal, 20 Januari 1995
3. NIM : 122411037
4. Alamat Rumah : Jl. Berantas RT 01 RW 02
Ds. Sijeruk Kec. Kendal Kab.
Kendal
5. No. HP : 085642924203
6. E-mail : naelalmunamustikawati@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. MIN Kalibuntu Wetan Kendal lulus tahun 2006
 - b. MTs Negeri 1 Kendal lulus tahun 2009
 - c. SMA Negeri 1 Kaliwungu lulus tahun 2012
 - d. Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. Pondok Pesantren Al Ma'ruffiyyah Beringin Timur Tambak Aji Ngaliyan Semarang

Semarang, 13 Januari 2017



Naelal Muna Mustikawati
NIM.122411037