



**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)**

Supriyanto✉

Prodi Pendidikan Ekonomi, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima April 2013
Disetujui April 2013
Dipublikasikan Mei 2013

Keywords:
*Compliance; Knowledge;
Service Quality; Trust*

Abstrak

Penunggakan pajak tahun 2011 mencapai 50% dari target. PBB merupakan salah satu jenis pajak yang memberikan sumbangan tunggakan yang lumayan berarti. Untuk itu akan di pelajari variabel yang mempengaruhi kepatuhan membayar PBB. Beberapa penyebab dari rendahnya kepatuhan membayar pajak khususnya PBB berkaitan dengan pengetahuan tentang perpajakan oleh wajib pajak bumi dan bangunan, mutu pelayanan petugas, dan kepercayaan masyarakat (*trust*) terhadap pemerintah dalam pengelolaan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berlandaskan pada filsafah positivisme yang digunakan untuk penelitian pada populasi atau sampel. Data dikumpulkan melalui angket, dokumentasi, dan wawancara. Data disajikan dalam analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial parametrik. 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 pajak, mutu pelayanan dengan lebih mengoptimalkan pelayanan oleh GOM serta menanamkan kepercayaan masyarakat dengan menindak tegas oknum yang menyalahgunakan kewenangan dilingkungan perpajakan.

Abstract

Tax delinquency rate in 2011 reached 50% of the target. Property tax is one of the types of taxes that contributes to the rather significant arrears. Therefore, it will be in the study variables that affect adherence of paying property tax. Several issues related to the tax knowledge of the property taxpayers, the officers service quality, and the public trust against the government in tax management are proposed in this study. This study uses a quantitative approach. Data were collected through questionnaires, documentation, and interviews. The data is presented both in descriptive statistical analysis and in inferential parametric statistical analysis. The result of the study shows that the compliance to pay property tax in Gandarum village is on medium criteria, the knowledge of taxation taxpayers is medium criteria, the quality of service and public trust are on the medium criteria. All Variable, both individually and jointly, significantly influence the compliance to pay property tax. Several efforts are recommended to improve taxpayer compliance, such as by increasing socialization about tax, improving service quality to better optimize the closest service, and instilling public trust in the action against persons who abuse the taxation environment authority.

© 2013 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:
Kampus Unnes Benda Ngisor, Semarang, 50233
E-mail: pps@unnes.ac.id

PENDAHULUAN

Terwujudnya masyarakat yang adil makmur dan merata berdasar Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 adalah tujuan yang menjadi idaman setelah kemerdekaan bangsa Indonesia. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan pembangunan di segala bidang baik pembangunan fisik maupun moril. Dalam melaksanakan pembangunan suatu negara tidak dapat terhindar dari kebutuhan dana yang sangat besar. Untuk itu penggalian sumber dana dan pengefektifan sumber-sumber dana yang sudah ada terus dilakukan. Kita ketahui bahwa sumber pendapatan Indonesia yang dominan adalah dari eksploitasi sumber daya alam dan pungutan kepada warga negara. Eksploitasi sumber daya alam besar-besaran dengan tanpa memperhatikan ketersediaannya menyebabkan semakin habisnya sumber daya yang kita miliki, baik yang dapat diperbaharui maupun yang tidak dapat diperbaharui saat ini terancam ketersediaannya. Kenyataan ini menyebabkan pajak merupakan salah satu sumber dana utama penyangga anggaran pemerintah.

Mengingat sangat besarnya sumbangan pajak terhadap pendapatan negara, seperti terlihat dalam APBN tahun 2011 sumber pendapatan dari pajak sebesar 70%, sisanya dari sumber yang lainnya. ([http://www.pajak.go.id/content / buku - bendahara - mahir - pajak - 2011](http://www.pajak.go.id/content/buku-bendahara-mahir-pajak-2011), 11 Oktober 2013), maka sangat dibutuhkan kepatuhan dari warga negara untuk memenuhi kewajibannya melunasi pajak bumi dan bangunan yang terhutang. Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan warga negaranya, baik dengan mempermudah pelayanan, memberikan penyuluhan-penyuluhan tentang pentingnya pajak. Seiring besarnya sumbangan pajak dalam menyumbang APBN, tersimpan permasalahan yang besar. Dalam dua tahun terakhir terjadi gejala penunggakan pajak yang cukup membikin bulu kuduk merinding, baik secara nasional maupun secara kedaerahan, seperti dilansir dalam Tempo.com. Pada tanggal 14 April 2013, disampaikan oleh Haryono Umar Wakil ketua KPK tunggakan pada tahun 2010 sebesar 2,6

triliun, dan pada Tahun 2011 terjadi lonjakan yang sangat fantastis yaitu sebesar 70 triliun belum terbayar sampai bulan November 2011. Ini menunjukkan bahwa kepatuhan membayar pajak masyarakat rendah. Lebih spesifik setelah melakukan survey pendahuluan di desa Gandarum yang merupakan lokasi penelitian, diperoleh data yang lebih mencengangkan untuk dua tahun terakhir pada tahun 2011 dari 1.200 wajib pajak dengan target pajak bumi dan bangunan sebesar Rp 64.946.255,00 hanya sebesar Rp 32.473.128,00 atau hanya sebesar 50%, dan pada tahun 2013 yang jatuh tempo pada tanggal 30 September 2013 dari 1.263 wajib pajak dengan target Rp 79.604.487,00 hanya sebesar Rp 11.940.673,00 atau hanya sebesar 15% (Daftar Himpunan Ketetapan Pembayar PBB Desa Gandarum Kec. Kajen, Kab. Pekalongan tahun 2009 – 2013).

Kenyataan di atas menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Gandarum belum maksimal, dan ini menarik perhatian peneliti untuk mencari tahu faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan membayar pajak khususnya pajak bumi dan bangunan. Beberapa hal yang menurut peneliti masih harus mendapatkan perhatiannya dari kita semua adalah: (1) Pengetahuan tentang perpajakan, baik tata cara penghitungan, pembayaran dari masyarakat yang masih kurang, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gardina dan Haryanto (2006: 132), yang menyatakan adanya perbedaan pengetahuan antara wajib pajak yang patuh dan tidak patuh pada wajib pajak badan. (2) Mutu pelayanan pembayaran pajak yang mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak, khususnya bagi wajib pajak bumi dan bangunan yang tinggal di daerah pedesaan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utomo dalam tesisnya, mutu layanan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat sebesar 0,176" (Utomo, 2002: 114), namun dalam Penelitian Johan (2007: 65) mutu pelayanan merupakan faktor penentu dalam kepuasan pelanggan. Menilik kata penentu dapat ditafsirkan memiliki pengaruh yang sangat

besar, sehingga dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian ulang terhadap variabel mutu pelayanan. (3) Permasalahan yang sedang marak menjadi perbincangan adalah menurunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya pada pengelolaan pajak ditengarai dengan terungkapnya beberapa kasus korupsi di lingkungan perpajakan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eric Kirchler, at al. (2007: 74) pada subjek pajak penghasilan (*income tax*) yang mengungkapkan : “(in a climate of mistrust, high power of authorities is need to enforce tax compliance and increasing fines and audit probabilities may be an effective tax policy). Ini berarti bahwa tanpa adanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah membuat pemerintah harus memaksa kepada masyarakatnya untuk melakukan kewajibannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Gandarum Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan dengan populasi wajib pajak bumi dan bangunan sebesar 1263 dengan sampel sebesar 224 wajib pajak. Variabel yang akan diuji dalam penelitian ini terdiri 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas yaitu pengetahuan tentang pajak, mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat (*trust*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Jawaban responden terhadap setiap pernyataan kuesioner diberi skor menurut skala likert, yakni dengan skor 1 untuk nilai paling terendah dan skor 5 untuk nilai paling tinggi. Sebelum dianalisis lebih lanjut dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Setelah kuesioner melewati uji validitas dan reliabilitas, dilakukan analisis deskriptif dengan melihat nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi) setelah melewati uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan analisis diskriptif dan uji regresi perlu dilakukan uji asumsi klasik. Uji normalitas dilakukan dengan melihat *output* SPSS berupa histogram yang berbentuk lonceng terbalik sehingga dapat diasumsikan bahwa data telah memenuhi asumsi normalitas. Selain itu grafik *P-Plot* menggambarkan titik-titik menyebar sepanjang garis diagonal sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal. Untuk uji heteroskedastisitas diuji dengan *Glejser* yang menghasilkan probabilitas dengan tingkat signifikansi di atas kepercayaan 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Selain itu juga dapat dilihat dari grafik *scatterplots* yang menunjukkan titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun 0 pada sumbu Y, hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji multikolinieritas menunjukkan tidak ada korelasi yang berarti diantara variabel bebas semua berada di bawah angka 0,95, sehingga bisa disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Selain dengan korelasi juga dilihat dengan perhitungan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Dari hasil perhitungan tidak ada nilai VIF yang melebihi dari 10, sehingga dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas.

Pengetahuan tentang sesuatu hal akan mempengaruhi seseorang mau melakukan sesuatu dengan senang hati (sukarela) atau sebaliknya menolak keras akan sesuatu hal tersebut. Seseorang akan mau melakukan sesuatu yang dengan senang hati atas sesuatu yang diketahui tentang tata cara melakukannya, manfaat yang akan diperolehnya baik untuk dirinya sendiri maupun bagi orang-orang di sekitarnya, serta dampaknya jika orang tersebut tidak melakukan hal tersebut. Hal itu juga berlaku pada kepatuhan membayar pajak khususnya pajak bumi dan bangunan. Wajib pajak bumi dan bangunan akan patuh melaksanakan kewajibannya jika yang bersangkutan mengetahui tentang tata cara melaksanakan kewajibannya dalam bidang perpajakan maupun tata cara mendapatkan

haknya. Sebaliknya wajib pajak akan menghindari dari kewajibannya jika kurang atau tidak mengetahui tentang tata cara perpajakan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gardina dan Haryanto (2006) yang menyatakan bahwa ada perbedaan kepatuhan yang signifikan antara wajib pajak penghasilan yang memiliki pengetahuan yang sedang tentang perpajakan dengan wajib pajak yang tidak atau kurang memiliki pengetahuan tentang perpajakan. Bertambahnya pengetahuan wajib pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib yang memiliki pengetahuan tentang perpajakan adalah wajib pajak yang mampu mengingat tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, mampu memahami tentang tata cara melaksanakannya, mau menerapkan apa yang dipahami, mau dan mampu menganalisa peraturan yang berlaku, mau memberikan penilaian terhadap kekurangan-kekurangan peraturan yang berlaku dan mau membarikan masukan terhadap pemerintah (pihak yang berwenang) dalam melakukan penyempurnaan aturan yang dianggap perlu diperbaiki. Wajib pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum secara umum memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang sedang, secara deskriptif 42% memiliki kriteria yang sedang, 10% sangat tinggi, 38% tinggi, 9% rendah dan 1% memiliki kriteria sangat rendah. Kondisi pengetahuan tentang perpajakan yang pada umumnya pada tingkat sedang ini dipengaruhi oleh jumlah penduduk yang mayoritas hanya mengenyam pendidikan sekolah dasar dan sekolah menengah pertama, sehingga pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan formal sangat terbatas. Deskripsi setiap indikator menunjukkan bahwa indikator mengingat memiliki kriteria tinggi yaitu sebesar 71%, indikator memahami berada pada kriteria tinggi yaitu 49,65%, indikator menerapkan berada pada kriteria yang sedang yaitu sebesar 47% dan indikator mengevaluasi memiliki kriteria tinggi yaitu 40% dan indikator mencipta memiliki kriteria tinggi yaitu sebesar 41%. Secara lebih spesifik hasil penelitian kemampuan dalam menganalisis peraturan perpajakan wajib pajak bumi dan bangunan di

desa Gandarum masih rendah hal ini dibuktikan dengan perolehan skor sebesar 727.

Dari hasil observasi yang dilakukan kepada beberapa petugas pemungut pajak, dapat diperoleh informasi yang menggambarkan bahwa tidak selamanya wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi memiliki kepatuhan pajak tinggi pula. Ini terbukti dari sejumlah kecil wajib pajak berpendidikan tinggi (sarjana) yang diasumsikan memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang tinggi justru sulit dalam hal penagihan pajak. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab rendahnya pengaruh pengetahuan tentang perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum.

Hasil penelitian membuktikan bahwa pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum kecamatan Kaje Kabupaten Pekalongan. Kriteria pengujian hipotesis adalah apabila $t_{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan apabila $t_{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan kriteria tersebut, hasil analisis *coefficient* menghasilkan nilai $t_{sig} 0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengetahuan tentang perpajakan dengan kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 46,3% dengan demikian hipotesis diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Gardina dan Haryanto (2006) yang menyatakan ada perbedaan kepatuhan wajib pajak secara signifikan antara wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang sedang dengan yang kurang tentang perpajakan.

Pelayanan yang bermutu akan mampu memberikan rasa senang dan perasaan puas terhadap seseorang, dan bila seseorang merasa puas terhadap sesuatu maka orang tersebut akan melaksanakan sesuatu itu dengan sukarela. Hal ini juga berlaku terhadap wajib pajak bumi dan bangunan. Keterlibatan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas akan ikut menentukan kepatuhan dari wajib pajak bumi dan bangunan dalam melaksanakan kewajibannya. Wajib pajak akan melaksanakan

kewajibannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan petugas jika merasa mudah, akan patuh membayar jika dengan mudah mengakses petugas tanpa mengeluarkan biaya yang banyak. Wajib pajak juga akan tidak sungkan mencari informasi jika mendapatkan pelayanan yang menyenangkan dari petugas. Menurut Johan (2007: 93) menyimpulkan bahwa dengan kemudahan pelayanan dalam mengakses informasi merupakan salah satu kepuasan customer. Senada dengan penelitian Nugroho (2006: 68) semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Mutu pelayanan yang baik meliputi prosedur pelayanan yang sederhana, persyaratan pelayanan yang tidak mengandung kesulitan, kejelasan petugas yang melayani, kedisiplinan petugas dalam melayani wajib pajak, tanggung jawab petugas, keahlian petugas dalam melaksanakan tugasnya, kesopanan dan keramahan petugas saat melayani, kewajaran biaya yang harus ditanggung oleh wajib pajak, kepastian waktu dan tempat pelayanan, serta rasa nyaman. Wajib pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum secara umum menilai mutu pelayanan petugas pajak di desa Gandarum pada kriteria sedang, secara deskriptif 56% memiliki kriteria yang sedang, 11% sangat tinggi, 12% tinggi, 15% rendah dan 7% memiliki kriteria sangat rendah. Deskripsi setiap indikator menunjukkan bahwa indikator prosedur pelayanan memiliki kriteria tinggi yaitu sebesar 73%, indikator persyaratan pelayanan berada pada kriteria tinggi yaitu 56%, indikator kejelasan petugas berada pada kriteria yang sedang yaitu sebesar 52%, indikator kedisiplinan petugas memiliki kriteria sedang yaitu 52%, indikator tanggung jawab petugas memiliki kriteria sedang yaitu sebesar 33%, indikator keahlian petugas memiliki kriteria tinggi yaitu sebesar 41%, indikator kesopanan dan keramahan petugas memiliki kriteria sedang yaitu sebesar 60%, kewajaran biaya memiliki kriteria rendah yaitu sebesar 44%, indikator kepastian jadwal memiliki kriteria sedang yaitu sebesar 55% dan indikator kenyamanan

memiliki kriteria tinggi yaitu sebesar 50% . dari analisis item soal diperoleh bahwa pada indikator prosedur pelayanan terutama pada lambatnya tanggapan keberatan yang dilakukan oleh wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian untuk item ini sebesar 726. Pada indikator kejelasan petugas diperoleh skor sebesar 576, ini menunjukkan bahwa untuk mengenali siapa petugas yang melayani pembayaran pajak bumi dan bangunan di Desa Gandarum masih rendah.

Hasil penelitian membuktikan bahwa mutu pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan. Kriteria pengujian hipotesis adalah apabila $t \text{ sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan apabila $t \text{ sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan kriteria tersebut, hasil analisis *coeficient* menghasilkan nilai $t \text{ sig} 0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 77,4% dengan demikian hipotesis diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Nugroho (2006) yang menyatakan semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan didominasi oleh kerelaan dari anggota organisasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Anggota akan dengan sukarela melaksanakan tugasnya jika hak-hak mereka terpenuhi serta memiliki kepercayaan yang penuh terhadap para pemimpin maupun pengurus yang menjadi wakil dari mereka. Wajib pajak yang merupakan anggota dari organisasi yang bernama negara juga tidak bisa terlepas dari ketentuan di atas. Wajib pajak akan rela melakukan kewajibannya dalam bidang perpajakan jika merasa akan terpenuhi hak-haknya. Terpenuhinya hak-hak wajib pajak tidak terlepas dari pengelolaan pajak oleh pihak pemungut pajak yaitu pemerintah. Selama wajib pajak merasa percaya (yakini) terhadap

pemerintah selaku pengelola pajak, maka wajib pajak akan patuh melaksanakan kewajibannya membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebaliknya jika kepercayaan terhadap pemerintah luntur maka luntur pula kepatuhan wajib pajak.

Healey (2010:27) menyimpulkan bahwa kepercayaan yang rendah akan mengakibatkan ketidakjelasan agenda yang akan menyebabkan kegagalan suatu proyek, sedangkan kepercayaan yang tinggi akan menghilangkan gangguan dan membentuk kejelasan untuk berfokus pada hal yang tepat. Kepercayaan masyarakat terbentuk dari kepercayaan bahwa pemerintah memiliki komitmen yang tinggi dalam mengemban amanat, kepercayaan terhadap itikad baik (baik hati) pemerintah dalam mengelola pajak untuk kemakmuran warga negara, kepercayaan terhadap kejujuran pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dan menentukan pajak dan dalam mengelola hasil pungutan pajak, kepercayaan terhadap kompetensi para petugas yang menjadi penyambung tangan pemerintah dan wajib pajak, serta kepercayaan terhadap rasa adil yang akan diperoleh dari pemerintah dalam mengalokasikan hasil pemungutan pajak. Wajib pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum secara umum memiliki tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dalam pengelolaan pajak pada kriteria sedang, secara deskriptif 42% memiliki kriteria yang sedang, 14% sangat tinggi, 13% tinggi, 28% rendah dan 11% memiliki kriteria sangat rendah. Deskripsi setiap indikator menunjukkan bahwa indikator prosedur komitmen memiliki kriteria sedang yaitu sebesar 72%, indikator baik hati (itikad baik) berada pada kriteria sedang yaitu 68%, indikator kejujuran berada pada kriteria yang sedang yaitu sebesar 54%, indikator kompetensi petugas memiliki kriteria rendah yaitu 38%, dan indikator keadilan memiliki kriteria rendah yaitu sebesar 38%. Indikator komitmen pemerintah pada item soal penegakan hukum memperoleh skor 654, ini menunjukkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap upaya penegakan hukum masih rendah, hal ini selaras dengan kenyataan yang terekspos diberbagai media yang menyajikan gambaran hukuman

terhadap para pelaku koruptor di lingkungan perpajakan yang belum maksimal. Indikator kejujuran pemerintah dalam pengelolaan pajak juga masih mendapat penilaian yang rendah dari masyarakat. Ini terbukti dari hasil penelitian pada item ini sebesar 598. Penilaian ini bukan tanpa alasan. Pemungutan pajak yang tetap berjalan namun pembangunan fasilitas umum seperti sekolah, jalan dan fasilitas lainnya masih banyak yang terbengkelai, sehingga masyarakat tidak percaya kepada pemerintah. Indikator yang lebih rendah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yaitu keadilan yang memperoleh skor sebesar 540. Pembangunan yang belum merata menjadi alasan utama ketidakadilan pemerintah dalam mengelola pendapatan negara. Pembangunan di desa-desa yang jauh dari perkotaan sarana jalan belum memadai, di daerah lebih terpencil bahkan belum menikmati sarana vital seperti listrik.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepercayaan masyarakat (*trust*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan. Kriteria pengujian hipotesis adalah apabila $t \text{ sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan apabila $t \text{ sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan kriteria tersebut, hasil analisis *coefficient* menghasilkan nilai $t \text{ sig} 0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan masyarakat (*trust*) dengan kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan sebesar 68,2% dengan demikian hipotesis diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Healey (2010:27) menyimpulkan bahwa kepercayaan yang rendah akan mengakibatkan ketidakjelasan agenda yang akan menyebabkan kegagalan suatu proyek, sedangkan kepercayaan yang tinggi akan menghilangkan gangguan dan membentuk kejelasan untuk berfokus pada hal yang tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan tentang perpajakan, mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat (*trust*) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak

bumi dan bangunan di desa Gandarum kecamatan Kajeo kabupaten Pekalongan. Hasil pengujian regresi berganda membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengetahuan tentang perpajakan, mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat (*trust*) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

SIMPULAN

Pengetahuan tentang perpajakan, mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat (*trust*) berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum kecamatan Kajeo kabupaten Pekalongan tahun 2013. Variabel pengetahuan tentang perpajakan di desa Gandarum pada kriteria sedang. Dari hasil pengolahan data dengan SPSS, variabel berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan, walaupun bila dibandingkan dengan variabel mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat, pengetahuan tentang perpajakan pengaruhnya paling rendah. Variabel mutu pelayanan para petugas pajak di desa Gandarum memiliki kriteria sedang. Secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum kecamatan Kajeo Kabupaten Pekalongan tahun 2013. Variabel ini memiliki

pengaruh yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel pengetahuan tentang perpajakan dan variabel kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat wajib pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum kepada pemerintah selaku pengelola pajak di Indonesia memiliki kriteria sedang. Untuk indikator kompetensi (khususnya GOM) dan kepercayaan terhadap rasa keadilan dalam pengelolaan pajak memiliki kriteria rendah. Variabel kepercayaan masyarakat secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di desa Gandarum kecamatan Kajeo kabupaten Pekalongan

DAFTAR PUSTAKA

- Gardina, Trisiana dan Haryanto, Dedy, 2006, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak*, Modus, Vol. 18 No.1. 1-28.
- Healey. Hoe. 2010. *Radical Trust (Strategi Membangun Kepercayaan Menuju Kesuksesan Tanpa Batas)*. Jakarta. PT. Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Johan, M., Zahri, 2007, *Perhatian Kepuasan Pelanggan (Customer service) pada LEMBKOTA Semarang*, Tesis, Semarang, PPS Unnes.
- Kepala Desa Gandarum, 2013, *Monografi Desa Gandarum Tahun 2013*.
- Kirchler. Kirchler. Dkk. 2007. *Why Pay Tax? Compliance Decisions*. Georgia State University.
- Utomo, Puji, Susiolo, 2002, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak di Kabupaten Demak*, 1-114.