

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

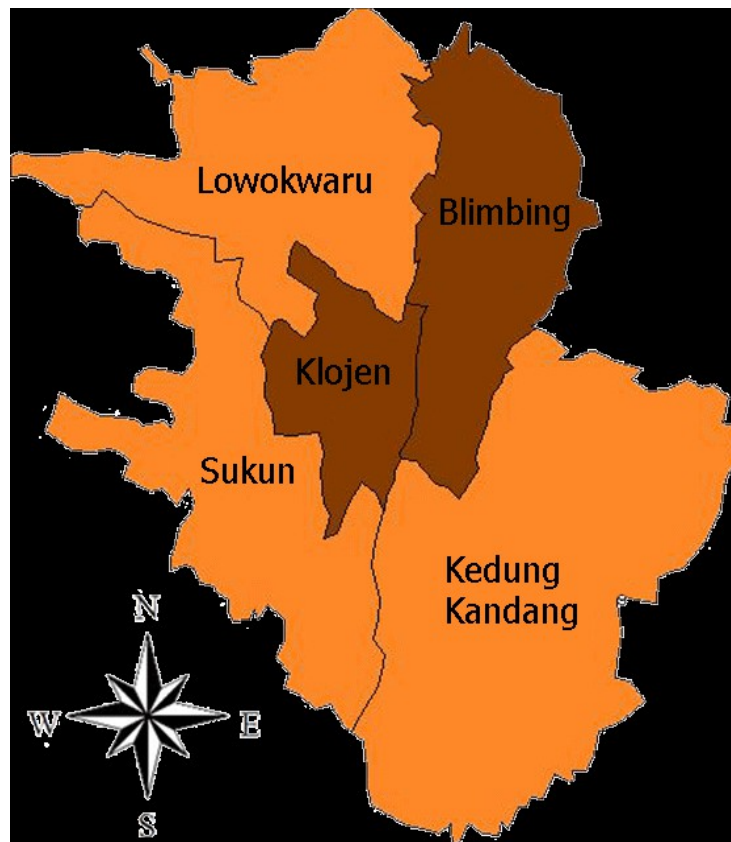
5.1.1 Letak Geografis dan Wilayah Administratif

Kota Malang merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur dan berada di tengah-tengah Kabupaten Malang. Kota Malang terletak pada 112.06° - 112.07° BT, 7.06° - 8.02° LS dengan luas sebesar $110,06$ km². Sedangkan batas wilayah Kota Malang adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Pakisdan Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau, Kabupaten Malang

Secara administratif Kota Malang terdiri atas 5 (lima) Kecamatan seperti tampak pada gambar 5.1 berikut ini.

Gambar 5.1 Peta Administratif Kota Malang



Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, yang membagi Wilayah Daerah menjadi: 5 (lima) Kecamatan dan 57 (lima puluh tujuh) Kelurahan, yaitu :

1) Kecamatan Klojen, terdiri dari :

- a) Kelurahan Klojen;
- b) Kelurahan Rampalcelaket;
- c) Kelurahan Samaan;
- d) Kelurahan Kiduldalem;
- e) Kelurahan Sukoharjo;
- f) Kelurahan Kasin;
- g) Kelurahan Kauman;
- h) Kelurahan Oro-oro Dowo;

- i) Kelurahan Bareng;
 - j) Kelurahan Gadingkasri;
 - k) Kelurahan Penanggungan.
- 2) Kecamatan Blimbing, terdiri dari :
- a) Kelurahan Balarjosari;
 - b) Kelurahan Arjosari;
 - c) Kelurahan Polowijen;
 - d) Kelurahan Purwodadi;
 - e) Kelurahan Blimbing;
 - f) Kelurahan Pandanwangi;
 - g) Kelurahan Purwantoro;
 - h) Kelurahan Bunulrejo;
 - i) Kelurahan Kesatrian;
 - j) Kelurahan Polehan;
 - k) Kelurahan Jodipan.
- 3) Kecamatan Kedungkandang, terdiri dari :
- a) Kelurahan Kotalama;
 - b) Kelurahan Mergosono;
 - c) Kelurahan Bumiayu;
 - d) Kelurahan Wonokoyo;
 - e) Kelurahan Buring;
 - f) Kelurahan Kedungkandang;
 - g) Kelurahan Lesanpuro;
 - h) Kelurahan Sawojajar;
 - i) Kelurahan Madyopuro;

- j) Kelurahan Cemorokandang;
 - k) Kelurahan Arjowinangun;
 - l) Kelurahan Tlogowaru.
- 4) Kecamatan Lowokwaru, terdiri dari :
- a) Kelurahan Tunggulwulung;
 - b) Kelurahan Merjosari;
 - c) Kelurahan Tlogomas;
 - d) Kelurahan Dinoyo;
 - e) Kelurahan Sumpersari;
 - f) Kelurahan Ketawanggede;
 - g) Kelurahan Jatimulyo;
 - h) Kelurahan Tunjungsekar;
 - i) Kelurahan Mojolangu;
 - j) Kelurahan Tulusrejo;
 - k) Kelurahan Lowokwaru;
 - l) Kelurahan Tasikmadu.
- 5) Kecamatan Sukun, terdiri dari :
- a) Kelurahan Ciptomulyo;
 - b) Kelurahan Gadang;
 - c) Kelurahan Kebonsari;
 - d) Kelurahan Bandungrejosari;
 - e) Kelurahan Sukun;
 - f) Kelurahan Tanjungrejo;
 - g) Kelurahan Pisangcandi;
 - h) Kelurahan Bandulan;

- i) Kelurahan Karangbesuki;
- j) Kelurahan Mulyorejo;
- k) Kelurahan Bakalankrajan.

Jumlah penduduk Kota Malang pada tahun 2016 adalah sebesar 856.410 jiwa (Kota Malang Dalam Angka 2017). Sedangkan jumlah wajib Pajak Bumi dan Bangunan di masing-masing kecamatan adalah sebagai berikut: (1) Kecamatan Lowokwaru berjumlah 62.783 wajib pajak atau sebesar 23%; (2) Kecamatan Blimbing berjumlah 53.718 wajib pajak atau sebesar 20%; (3) Kecamatan Klojen sebanyak 29.167 wajib pajak atau 11%; (4) Kecamatan Sukun sebanyak 58.884 wajib pajak atau sebesar 22%; dan (5) Kecamatan Kedungkandang sebanyak 64.135 wajib pajak atau sebesar 24%.

5.1.2 Gambaran Umum Badan Pelayanan Pajak Daerah

5.1.2.1 Dasar Hukum Pembentukan

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah.

5.1.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Badan Pelayanan Pajak Daerah merupakan perangkat daerah yang melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan khususnya pemungutan Pajak Daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

dibantu oleh seorang Sekretaris dan 3 (tiga) orang Kepala Bidang, yaitu: Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan, Bidang Penagihan dan Pemeriksaan serta Bidang Pengembangan Potensi.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang melaksanakan tugas menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang pemungutan Pajak Daerah. Sedangkan untuk melaksanakan tugas pokok yang dimaksud, maka Badan Pelayanan Pajak Daerah mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan strategis Perangkat Daerah;
- b. Penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah;
- c. Pengembangan potensi Pajak Daerah;
- d. Pendataan, pendaftaran, dan penetapan Pajak Daerah;
- e. Pemungutan Pajak Daerah;
- f. Penyelesaian keberatan Pajak Daerah;
- g. Penyelesaian permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan kelebihan pembayaran atas Pajak Daerah.
- h. Pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan Pajak Daerah.
- i. Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- j. Pembukuan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran pajak daerah;
- k. Pengelolaan Barang Milik Daerah yang berada dalam kewenangannya;
- l. Pengelolaan administrasi umum;
- m. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
- n. Penyelenggaraan UPT.

5.1.2.3 Susunan Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah

Susunan Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah, terdiri dari :

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 1. Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan
 2. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan, terdiri dari :
 1. Subbidang Pendataan;
 2. Subbidang Pendaftaran; dan
 3. Subbidang Penetapan;
- d. Bidang Penagihan dan Pemeriksaan, terdiri dari :
 1. Subbidang Penagihan;
 2. Subbidang Pemeriksaan; dan
 3. Subbidang Penyelesaian Sengketa;
- e. Bidang Pengembangan Potensi, terdiri dari :
 1. Subbidang Penggalan Potensi;
 2. Subbidang Pengembangan Sistem Pelayanan Pajak; dan
 3. Subbidang Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan;
- f. UPT;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

5.1.2.4 Tujuan dan Sasaran Badan Pelayanan Pajak Daerah

Tujuan yang ingin dicapai Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Sedangkan Sasaran yang

ingin dicapai Badan Pelayanan Pajak Daerah adalah peningkatan penerimaan pajak daerah.

5.1.2.5 Susunan Kepegawaian

Susunan kepegawaian Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dikelompokkan menurut golongan kepangkatan, tingkat pendidikan dan Eselon. Jumlah pegawai Badan Pelayanan Pajak Daerah sebanyak 170 orang, terdiri dari 107 orang Aparatur Sipil Negara (ASN), dan 63 orang tenaga bantu Badan Pelayanan Pajak Daerah (Badan Pelayanan Pajak Daerah per Januari 2017).

5.1.2.6 Jenis Pajak Daerah yang Dikelola Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Jenis Pajak Daerah yang Dikelola Badan Pelayanan Pajak Daerah kota Malang antara lain:

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan jalan
- f. Pajak Parkir
- g. Pajak Air Tanah
- h. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
- i. Pajak Bumi dan Bangunan

Kontribusi Penerimaan masing-masing jenis pajak di atas terhadap total penerimaan pajak daerah kota malang dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1 Kontribusi Tiap Jenis Pajak Terhadap Total Penerimaan Pajak Daerah

No	Jenis Pajak Daerah	Target	Realisasi	Capaian	Kontribusi Terhadap Total Penerimaan Pajak Daerah
1	Pajak Hotel	27.680.570.200	37.857.637.844	136,77%	10,11%
2	Pajak Restoran	34.976.534.500	47.498.229.279	135,80%	12,68%
3	Pajak Hiburan	5.543.000.000	6.610.023.252	119,25%	1,76%
4	Pajak Reklame	44.602.106.500	47.568.068.966	106,65%	12,70%
5	Pajak Penerangan Jalan	3.501.998.000	4.887.815.130	139,57%	1,30%
6	Pajak Air Tanah	600.000.000	809.743.186	134,96%	0,22%
7	Pajak Parkir	18.676.522.800	22.101.587.217	118,34%	5,90%
8	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	108.550.000.000	144.892.155.137	133,48%	38,67%
9	Pajak Bumi dan Bangunan	56.869.268.000	62.416.413.408	109,75%	16,66%
	TOTAL	301.000.000.000	374.641.673.419	124,47%	

Sumber data : diolah peneliti (2017)

Dari tabel 5.1 di atas dapat diketahui bahwa kontribusi terbesar terhadap total penerimaan pajak daerah Kota Malang diberikan oleh Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan yaitu sebesar 38,67% dengan nilai Rp 144.892.155.137,00. Pada posisi ke dua ditempati oleh Pajak Bumi dan Bangunan dengan kontribusi sebesar 16,66% atau senilai Rp 62.416.413.408,00. Sedangkan penyumbang ke tiga adalah Pajak Reklame yaitu sebesar 12,70% atau senilai Rp 47.568.068.966,00. Pemberi kontribusi ke empat adalah Pajak Restoran yaitu sebesar 12,68% atau senilai Rp 47.498.229.279,00. Pemberi kontribusi ke lima adalah Pajak Hotel yaitu sebesar 10,11% atau senilai 37.857.637.844,00. Selanjutnya adalah Pajak Parkir sebesar 5,90% atau senilai Rp 22.101.587.217,00. Pemberi kontribusi ke tujuh adalah Pajak Hiburan yaitu sebesar 1,76% atau senilai Rp 6.610.023.252,00. Pemberi kontribusi yang

berada di urutan ke delapan adalah Pajak Penerangan Jalan yaitu sebesar 1,30% atau senilai Rp 4.887.815.130,00. Sedangkan pajak yang memberikan kontribusi terkecil adalah Pajak Air Tanah, yaitu sebesar 0,22% atau senilai Rp 809.743.186,00.

5.1.3 Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menjadi Pajak Daerah Kota Malang semenjak tahun 2013. Sebelumnya Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini merupakan pajak pusat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, maka Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini menjadi pajak daerah. Peraturan daerah Kota Malang yang mengatur tentang Pajak Bumi dan Bangunan ini pada awalnya adalah Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Setelah itu diubah menjadi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Perubahan ini dilakukan dikarenakan oleh adanya perubahan Nilai Jual Obyek Pajak.

Data Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang Dari Tahun 2013-2016 dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini.

Tabel 5.2 **Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang Tahun 2013-2016**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Perubahan	Prosentase Perubahan
2013	252.801		0,00%
2014	257.057	4.256	1,68%
2015	260.624	3.567	1,39%
2016	265.837	5.213	2,00%

Sumber data: diolah peneliti (2017)

Dari tabel 5.2 diatas diketahui bahwa pada tahun 2013 jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang sebanyak 252.801 orang. Pada tahun 2014 jumlah tersebut bertambah sebanyak 4.256 orang atau naik sebesar 1,68% dari tahun 2013 sehingga jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan menjadi 257.057 orang. Kenaikan jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan ini juga terjadi pada tahun 2015. Pada Tahun 2015 jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan bertambah sebanyak 3.567 atau naik sebesar 1,39% dari tahun 2014. Kenaikan yang terjadi menyebabkan jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2015 menjadi sebanyak 260.624 orang. Kenaikan jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan juga terjadi pada tahun 2016. Pada tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan bertambah sebanyak 5.213 orang atau sebanyak 1% dibandingkan tahun 2015. Kenaikan ini menyebabkan jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang menjadi sebanyak 265.837 orang.

Sedangkan Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang menunggak dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini.

Tabel 5.3 Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang Menunggak

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Perubahan	% Perubahan
2013	80.585		
2014	80.415	(170)	-0,21%
2015	84.673	4.258	5,30%
2016	93.759	9.086	10,73%

Sumber data : diolah peneliti (2017)

Dari tabel 5.3 tersebut di atas diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang menunggak untuk tahun 2013, yaitu ketika tahun pertama Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menjadi Pajak Daerah di Kota Malang adalah sebanyak

80.585 wajib pajak. Sedangkan jumlah wajib yang menunggak untuk tahun 2014 lebih sedikit jika dibanding tahun 2013, yaitu sebanyak 80.415 wajib pajak atau turun sebesar 0,21%. Namun untuk tahun 2015 jumlah wajib pajak yang menunggak sebanyak 84.673 wajib pajak atau naik dari tahun 2014 sebesar 5,30%. Jumlah wajib pajak yang menunggak tahun 2016 adalah sebanyak 9.086 atau naik sebesar 10,73%.

Lokasi tempat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang adalah sebagai berikut:

- 1) Kantor Kecamatan Lowokwaru;
- 2) Kantor Kecamatan Blimbing;
- 3) Kantor Kecamatan Klojen;
- 4) Kantor Kecamatan Sukun;
- 5) Kantor Kecamatan Kedungkandang;
- 6) Kantor Kelurahan Bareng;
- 7) Kantor Kelurahan Lesanpuro;
- 8) Kantor Kelurahan Tlogomas;
- 9) Kantor Kelurahan Polehan;
- 10) Kantor Kelurahan Bumiayu;
- 11) Kantor Kelurahan Tunggulwulung

5.2 Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji apakah suatu kuesioner merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten. Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas menggunakan cara *one*

shot atau pengukuran sekali saja, yaitu mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. Pengukuran dilakukan dengan bantuan SPSS dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Menurut Nunnally(1994) (dalam Ghazali, 2016) “suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,07”.

Sedangkan uji validitas dimaksudkan untuk mengukur valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian validitas menggunakan bantuan SPSS 20 dengan cara melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

5.2.1 Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Kemauan Membayar Pajak

5.2.1.1 Uji Reliabilitas Variabel Kemauan Membayar Pajak

Hasil dari pengujian reliabilitas variabel Kemauan Membayar Pajak tampak pada tabel 5.4 berikut ini.

Tabel 5.4 Reliabilitas Kemauan Membayar Pajak

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,721	,715	7

Dari tabel 5.4 di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alphanya adalah sebesar 71,5% yang berarti bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel karena nilai Cronbach Alphanya > 0,07.

5.2.1.2 Uji Validitas Variabel Kemauan Membayar Pajak

Hasil dari pengujian validitas variabel Kemauan Membayar Pajak dengan menggunakan SPSS 20 dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor dengan total skor konstruk seperti yang tampak pada tabel 5.5 berikut ini.

Tabel 5.5 Korelasi Bivariate Kemauan Membayar Pajak

		Correlations							
		KMP1	KMP2	KMP3	KMP4	KMP5	KMP6	KMP7	KMP
KMP1	Pearson Correlation	1	,131	,188	,201*	,354**	,116	,004	,436**
	Sig. (2-tailed)		,196	,061	,045	,000	,251	,967	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KMP2	Pearson Correlation	,131	1	,694**	,364**	,212*	,259**	,282**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,196		,000	,000	,034	,009	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KMP3	Pearson Correlation	,188	,694**	1	,386**	,099	,188	,275**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,061	,000		,000	,329	,061	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KMP4	Pearson Correlation	,201*	,364**	,386**	1	,311**	,322**	,350**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,045	,000	,000		,002	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KMP5	Pearson Correlation	,354**	,212*	,099	,311**	1	,213*	,170	,547**
	Sig. (2-tailed)	,000	,034	,329	,002		,034	,091	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KMP6	Pearson Correlation	,116	,259**	,188	,322**	,213*	1	,421**	,553**
	Sig. (2-tailed)	,251	,009	,061	,001	,034		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KMP7	Pearson Correlation	,004	,282**	,275**	,350**	,170	,421**	1	,565**
	Sig. (2-tailed)	,967	,005	,006	,000	,091	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KMP	Pearson Correlation	,436**	,723**	,698**	,717**	,547**	,553**	,565**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Dari tabel 5.5 di atas diketahui bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

	Pearson Correlation	1	,779**	,504**	,419**	,147	,341**	,221*	-,097	,495**
Sanksi 1	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,143	,001	,027	,337	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,779**	1	,647**	,538**	,189	,437**	,283**	-,086	,590**
Sanksi 2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,060	,000	,004	,396	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,504**	,647**	1	,414**	,292**	,631**	,438**	,106	,689**
Sanksi 3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,003	,000	,000	,293	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,419**	,538**	,414**	1	,351**	,395**	,526**	,439**	,749**
Sanksi 4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,147	,189	,292**	,351**	1	,432**	,668**	,423**	,653**
Sanksi 5	Sig. (2-tailed)	,143	,060	,003	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,341**	,437**	,631**	,395**	,432**	1	,648**	,388**	,790**
Sanksi 6	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,221*	,283**	,438**	,526**	,668**	,648**	1	,530**	,820**
Sanksi 7	Sig. (2-tailed)	,027	,004	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-,097	-,086	,106	,439**	,423**	,388**	,530**	1	,619**
Sanksi 8	Sig. (2-tailed)	,337	,396	,293	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,495**	,590**	,689**	,749**	,653**	,790**	,820**	,619**	1
Sanksi	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 5.7 di atas diketahui bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

5.2.3 Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Pelayanan *on the Spot*

5.2.3.1 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan *on the Spot*

Hasil dari pengujian reliabilitas variabel Pelayanan *on the Spot* tampak pada tabel 5.8 berikut ini.

Tabel 5.8 Reliabilitas Pelayanan on the Spot

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,698	,739	7

Dari tabel 5.8 di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alphanya adalah sebesar 73,9% yang berarti bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel karena nilai Cronbach Alphanya $> 0,07$.

5.2.3.2 Uji Validitas Pelayanan *on the Spot*

Hasil dari pengujian validitas variabel Sanksi dengan menggunakan SPSS 20 dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor dengan total skor konstruk seperti yang tampak pada tabel 5.9 berikut ini.

Tabel 5.9 Korelasi Bivariate Pelayanan on the Spot

Correlations

	POTS1	POTS2	POTS3	POTS4	POTS5	POTS6	POTS7	POTS
POTS1 Pearson Correlation	1	,332**	,307**	,012	,112	-,078	-,296**	,372**
POTS1 Sig. (2-tailed)		,001	,002	,905	,269	,443	,003	,000
POTS1 N	100	100	100	100	100	100	100	100
POTS2 Pearson Correlation	,332**	1	,192	,153	,121	,084	-,059	,441**
POTS2 Sig. (2-tailed)	,001		,056	,128	,230	,405	,559	,000
POTS2 N	100	100	100	100	100	100	100	100
POTS3 Pearson Correlation	,307**	,192	1	,833**	,657**	,500**	,290**	,841**
POTS3 Sig. (2-tailed)	,002	,056		,000	,000	,000	,003	,000
POTS3 N	100	100	100	100	100	100	100	100
POTS4 Pearson Correlation	,012	,153	,833**	1	,709**	,517**	,338**	,773**
POTS4 Sig. (2-tailed)	,905	,128	,000		,000	,000	,001	,000
POTS4 N	100	100	100	100	100	100	100	100
POTS5 Pearson Correlation	,112	,121	,657**	,709**	1	,682**	,314**	,801**
POTS5 Sig. (2-tailed)	,269	,230	,000	,000		,000	,001	,000
POTS5 N	100	100	100	100	100	100	100	100
POTS6 Pearson Correlation	-,078	,084	,500**	,517**	,682**	1	,323**	,665**
POTS6 Sig. (2-tailed)	,443	,405	,000	,000	,000		,001	,000
POTS6 N	100	100	100	100	100	100	100	100
POTS7 Pearson Correlation	-,296**	-,059	,290**	,338**	,314**	,323**	1	1,000**
POTS7 Sig. (2-tailed)	,003	,559	,003	,001	,001	,001		,000
POTS7 N	100	100	100	100	100	100	101	101
POTS Pearson Correlation	,372**	,441**	,841**	,773**	,801**	,665**	1,000**	1
POTS Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
POTS N	100	100	100	100	100	100	101	101

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

Dari tabel 5.10 di atas diketahui bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

5.2.4 Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Reputasi Petugas Pajak

5.2.4.1 Uji Reliabilitas Variabel Reputasi Petugas Pajak

Hasil dari pengujian reliabilitas variabel Reputasi Petugas Pajak tampak pada tabel 5.10 berikut ini.

Tabel 5.10 Reliabilitas Reputasi Petugas Pajak

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,883	,885	8

Dari tabel 5.10 di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alphanya adalah sebesar 88,5% yang berarti bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel karena nilai Cronbach Alphanya $> 0,07$.

5.2.4.2 Uji Reliabilitas Variabel Reputasi Petugas Pajak

Hasil dari pengujian validitas variabel Reputasi Petugas Pajak dengan menggunakan SPSS 20 dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor dengan total skor konstruk seperti yang tampak pada tabel 5.11 berikut ini.

Tabel 5.11 Korelasi Bivariate Reputasi Petugas Pajak

Correlations

		RPP1	RPP2	RPP3	RPP4	RPP5	RPP6	RPP7	RPP8	RPP
RPP1	Pearson Correlation	1	,676**	,625**	,610**	,513**	,414**	,510**	,209*	,810**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,037	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
RPP2	Pearson Correlation	,676**	1	,611**	,577**	,626**	,577**	,575**	,232*	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
RPP3	Pearson Correlation	,625**	,611**	1	,514**	,551**	,532**	,535**	,200*	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,046	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
RPP4	Pearson Correlation	,610**	,577**	,514**	1	,430**	,510**	,550**	,204*	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,042	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
RPP5	Pearson Correlation	,513**	,626**	,551**	,430**	1	,661**	,529**	,262**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,009	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
RPP6	Pearson Correlation	,414**	,577**	,532**	,510**	,661**	1	,505**	,357**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
RPP7	Pearson Correlation	,510**	,575**	,535**	,550**	,529**	,505**	1	,436**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
RPP8	Pearson Correlation	,209*	,232*	,200*	,204*	,262**	,357**	,436**	1	,399**
	Sig. (2-tailed)	,037	,020	,046	,042	,009	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
RPP	Pearson Correlation	,810**	,836**	,797**	,753**	,777**	,756**	,755**	,399**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 5.11 di atas diketahui bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

5.3 Uji Korelasi Antara Variabel Independen dan Dependen

Uji korelasi antara Variabel Independen dan Dependen dilakukan dengan bantuan SPSS 20 yang menghasilkan data seperti pada tabel 5.12 di bawah ini:

Tabel 5.12 **Korelasi Antara Variabel Independen dan Dependen**

		Correlations			
		Sanksi	Persepsi Tentang Pelayanan On the Spot	Reputasi Petugas Pajak	Kemauan Membayar PBB
Sanksi	Pearson Correlation	1	,775**	,772**	,926**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Persepsi Tentang Pelayanan On the Spot	Pearson Correlation	,775**	1	,744**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Reputasi Petugas Pajak	Pearson Correlation	,772**	,744**	1	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Kemauan Membayar PBB	Pearson Correlation	,926**	,797**	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

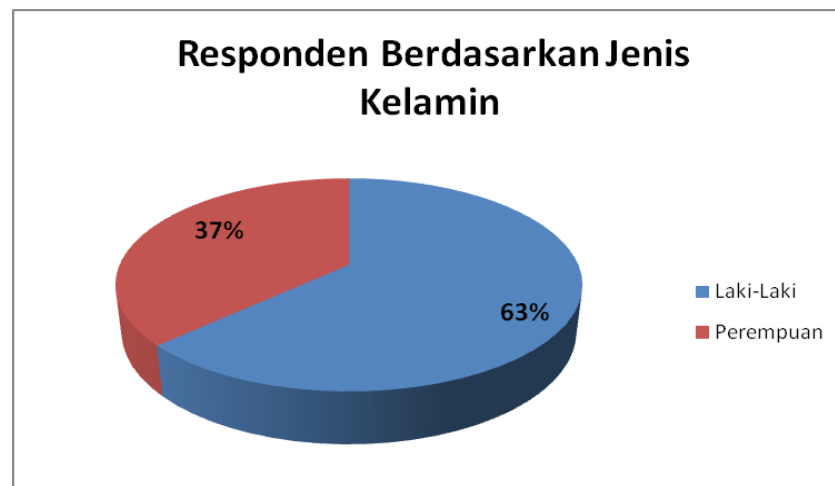
Dari data pada tabel 5.12 diatas diketahui bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara variabel independen yaitu variabel sanksi, pelayanan *on the spot*, dan reputasi petugas pajak dengan variabel dependen yaitu variabel kemauan membayar pajak. Sedangkan nilai korelasi untuk variabel sanksi adalah sebesar 0,926. Nilai korelasi untuk variabel pelayanan *on the spot* sebesar 0,797 dan untuk reputasi petugas pajak sebesar 0,811. Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel independe berpengaruh terhadap variabel dependen.

5.4 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang yang tersebar di 5 (lima) kecamatan. Karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini terdiri dari beberapa kelompok, yaitu responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, jenjang pendidikan, dan domisili.

5.4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan deskripsi dari responden berdasarkan jenis kelamin.

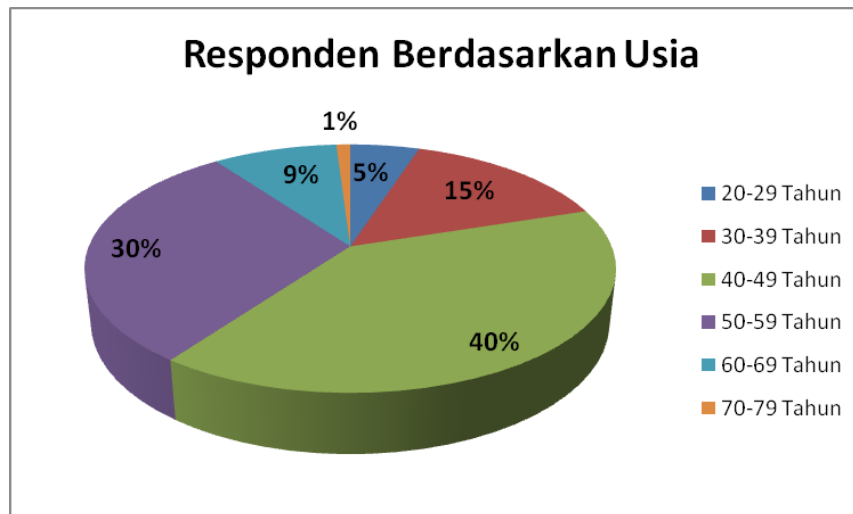


Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram diatas diketahui bahwa dari total responden yang berjumlah 100 orang, responden laki-laki berjumlah 63% atau 63 orang dan responden perempuan berjumlah 37% atau 37 orang.

5.4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini merupakan deskripsi dari responden berdasarkan usia.

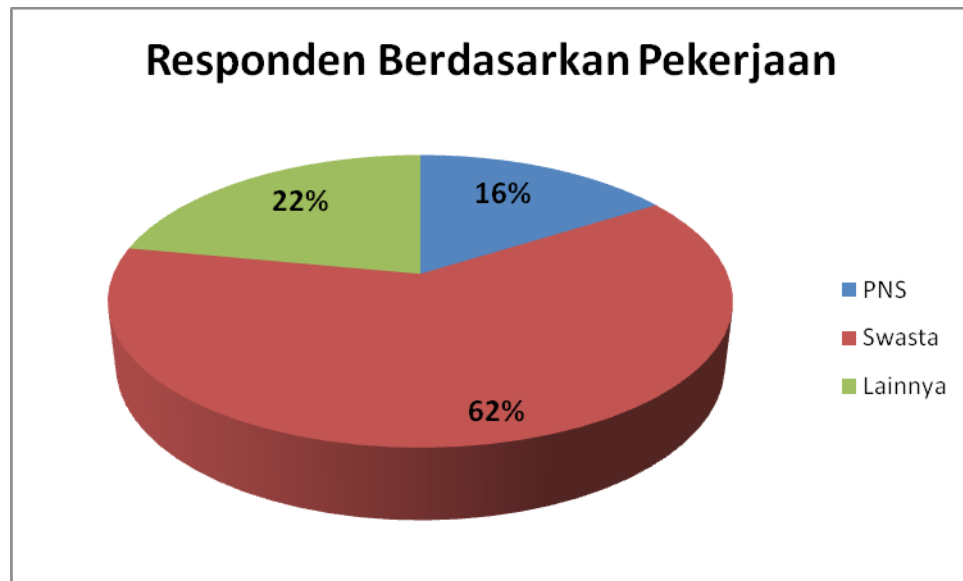


Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa dari total responden yang berjumlah 100 orang jumlah responden yang berusia antara 20-29 tahun sebanyak 5% atau 5 orang. Responden yang berusia antara 30-39 tahun sebanyak 15% atau 15 orang. Responden yang berusia antara 40-49 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 40% atau 40 orang. Sedangkan responden yang berusia antara 50-59 tahun sebanyak 30% atau 30 orang. Responden yang berusian antara 60-69 tahun sebanyak 9% atau 9 orang. Sedangkan responden yang berusia antara 70-71 tahun merupakan responden dengan jumlah paling sedikit yaitu 1% atau 1 orang.

5.4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini merupakan deskripsi dari responden berdasarkan pekerjaan.

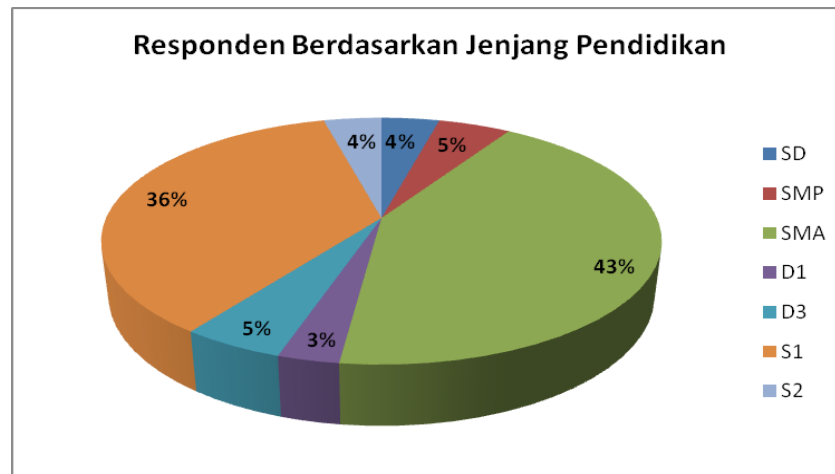


Gambar 5.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari grafik diatas diketahui bahwa dari total responden yang berjumlah 100 orang, responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 16% atau 16 orang. Sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 62% atau 62 orang dan responden yang bekerja selain Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Swasta sebanyak 22% atau 22 orang.

5.4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berikut ini merupakan deskripsi dari responden berdasarkan jenjang pendidikan.

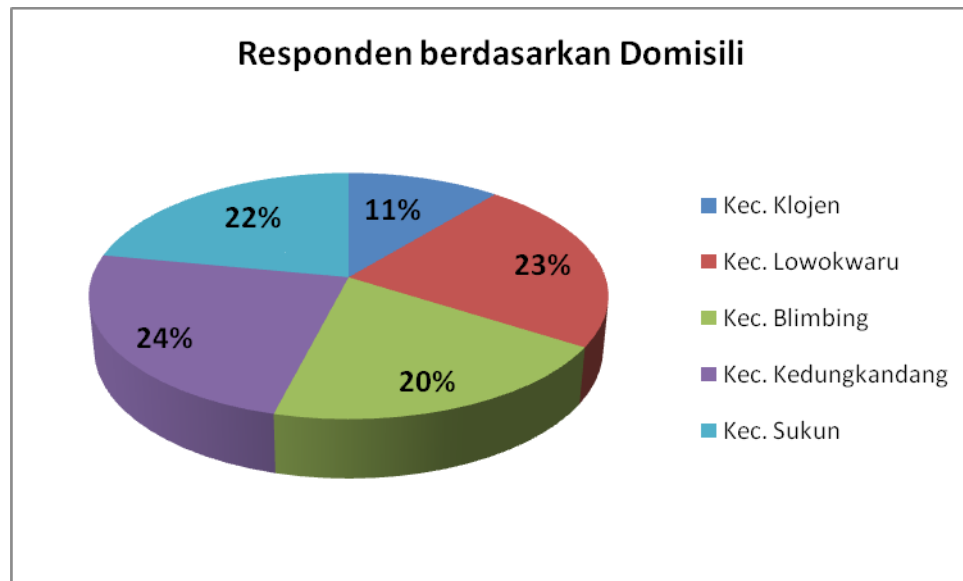


Gambar 5.5 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa jumlah responden dengan jenjang pendidikan SD sebanyak 4% atau 4 orang. Responden dengan jenjang pendidikan SMP sebanyak 5% atau 5 orang. Responden dengan jenjang pendidikan SMA sebanyak 43% atau 43 orang. Responden dengan jenjang pendidikan D1 sebanyak 3% atau 3 orang. Responden dengan jenjang pendidikan D3 sebanyak 5% atau 5 orang. Responden dengan jenjang pendidikan S1 sebanyak 36% atau 36 orang. Responden dengan jenjang pendidikan S2 sebanyak 4% atau 4 orang.

5.4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili

Berikut ini merupakan deskripsi dari responden berdasarkan Kecamatan tempat tinggalnya.



Gambar 5.6 Responden Berdasarkan Domisili

Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa responden yang berdomisili di Kecamatan Klojen sebanyak 11% atau 11 orang. Sedangkan responden yang berdomisili di Kecamatan Lowokwaru sebanyak 23% atau 23 orang. responden yang berdomisili di Kecamatan Blimbing sebanyak 20% atau 20 orang. responden yang berdomisili di Kecamatan Kedungkandang sebanyak 24% atau 24 orang. responden yang berdomisili di Kecamatan Sukun sebanyak 22% atau 22 orang.

5.5 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif ini diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS 20, dengan hasil seperti yang tampak pada tabel 5.14 berikut ini

Tabel 5.14 Tabel Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemauan Membayar Pajak	100	28	35	32,38	1,830
Sanksi	100	32	40	35,95	2,520
Pelayanan On the Spot	100	28	35	31,55	2,316
Reputasi Petugas Pajak	100	22	36	27,96	4,202
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel deskriptif dengan menggunakan bantuan SPSS 20 di atas diketahui bahwa nilai terendah untuk variabel Sanksi adalah 32 dan nilai terbesar adalah 40. Sedangkan nilai rata-rata (*mean*) untuk variabel Sanksi adalah 35,95 dan apabila dibagi dengan jumlah pertanyaan sebanyak 8 pertanyaan maka rata-rata jawaban responden berada pada skala 4. Dengan demikian untuk variabel Sanksi rata-rata responden menjawab “setuju” berdasarkan skala pada kuisisioner. Maksud dari jawaban ini adalah bahwa Sanksi dianggap oleh responden dapat mempengaruhi kemauan responden untuk membayar pajak.

Pada variabel Persepsi tentang Pelayanan *on the Spot*, dari tabel 5.2 tersebut di atas diketahui bahwa nilai terendah untuk variabel Persepsi tentang Pelayanan *on the Spot* adalah 28 dan nilai terbesar adalah 35. Sedangkan nilai rata-rata (*mean*) untuk variabel Pelayanan *on the Spot* adalah 31,55 dan apabila dibagi dengan jumlah pertanyaan sebanyak 7 pertanyaan maka rata-rata jawaban responden berada pada skala 4. Dengan demikian untuk variabel persepsi tentang Pelayanan *on the Spot* rata-rata responden menjawab “setuju” berdasarkan skala pada kuisisioner. Maksud dari jawaban ini adalah bahwa Persepsi tentang Pelayanan *on the Spot* dianggap oleh responden dapat mempengaruhi kemauan responden untuk membayar pajak.

Sedangkan pada variabel Reputasi Petugas Pajak, dari tabel 5.2 tersebut di atas diketahui bahwa nilai terendah untuk variabel Reputasi Petugas Pajak adalah 22 dan nilai terbesar adalah 36. Sedangkan nilai rata-rata (*mean*) untuk variabel Reputasi Petugas Pajak adalah 27,96 dan apabila dibagi dengan jumlah pertanyaan sebanyak 8 pertanyaan maka rata-rata jawaban responden berada pada skala 4. Dengan demikian untuk variabel Reputasi Petugas Pajak rata-rata responden menjawab “setuju” berdasarkan skala pada kuisioner. Maksud dari jawaban ini adalah bahwa Reputasi Petugas Pajak dianggap oleh responden dapat mempengaruhi kemauan responden untuk membayar pajak.

5.6 Hasil Uji Asumsi Klasik

5.6.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran data yang akan dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan dengan menggunakan grafik *normal p-plot regression* dengan bantuan program aplikasi komputer SPSS ver 20.0 for Windows.

. Pengujian dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov ini dilakukan dengan terlebih dahulu menentukan hipotesis pengujian yaitu:

H₀ : data terdistribusi secara normal

H_A : data tidak terdistribusi secara normal

Pedoman dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Bila nilai probabilitas (Asymp. Sig) < 0,05, maka distribusi adalah tidak normal
- b. Bila nilai probabilitas (Asymp. Sig) > 0,05, maka distribusi adalah normal

Hasil uji Kolmogorov Smirnov dengan menggunakan SPSS 20 adalah sebagai berikut.

Tabel 5.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

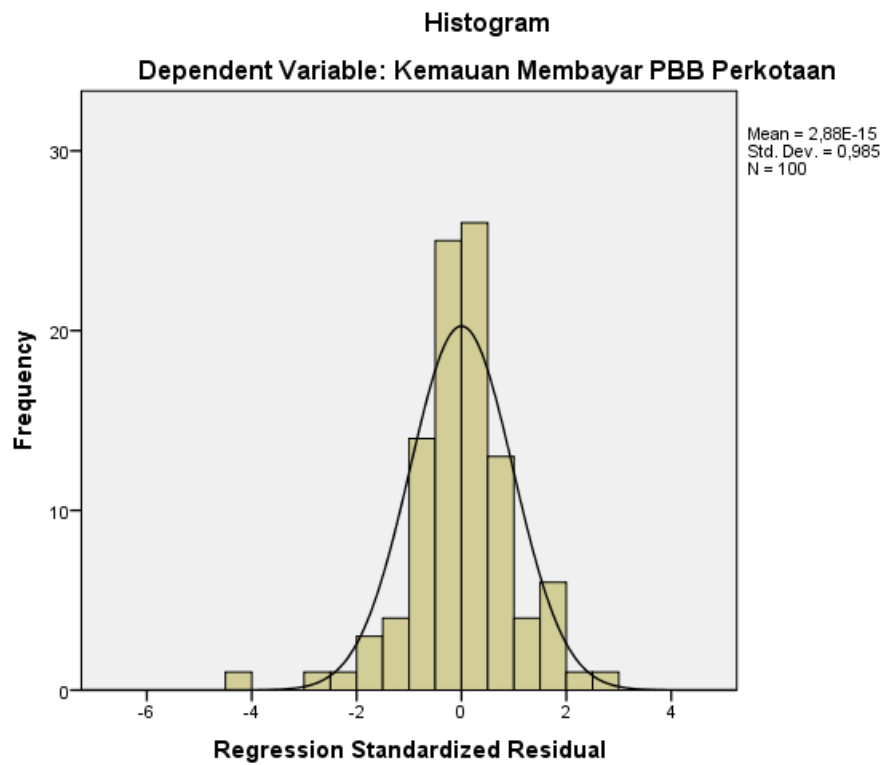
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	,61619700
	Absolute	,093
Most Extreme Differences	Positive	,093
	Negative	-,074
Kolmogorov-Smirnov Z		,928
Asymp. Sig. (2-tailed)		,355

a. Test distribution is Normal.

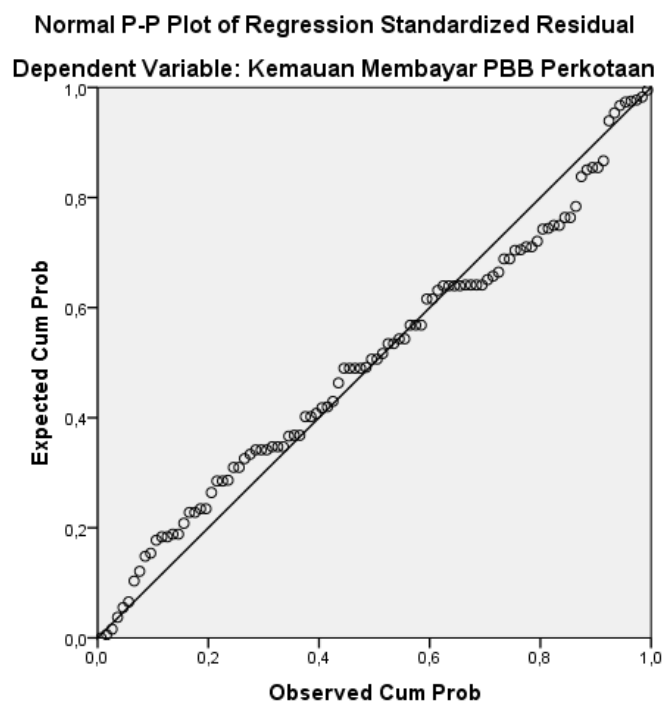
b. Calculated from data.

Dari data diatas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig.(2-tailed) adalah sebesar 0,355. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dari tersebut bernilai $> 0,05$. Hal ini berarti bahwa asumsi normalitas terpenuhi dan H_0 (data terdistribusi secara normal) diterima sehingga model regresi tersebut layak digunakan.

Selain menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan juga dengan menggunakan grafik *normal p-plot regression* seperti pada gambar 5.7 dan 5.8 berikut ini.



Gambar 5.7 Grafik Histogram

Gambar 5.8 Grafik normal *p-plot regression*

Dari gambar grafik hidtogram terlihat bahwa grafik tidak memberikan pola distribusi yang menceng ke kiri atau ke kanan. Demikian juga dari gambar grafik *p-plot regression* di atas untuk uji normalitas dengan menggunakan grafik *normal p-plot regression* terlihat titik-titik untuk semua variabel mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

5.6.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dimaksudkan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian Multikolinearitas dengan melihat nilai tolerian dan Varian Infloating Factor (VIF) menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya Syarat tidak terjadinya multikolinieritas adalah apabila nilai Tolerance $\geq 0,10$ dan nilai $VIF \leq 10$. Hasil pengujian Multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut ini.

Tabel 5.16 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1. Sanksi	,314	3,184
X2. Pelayanan on the spot	,347	2,882
X3. Reputasi Petugas Pajak	,352	2,844

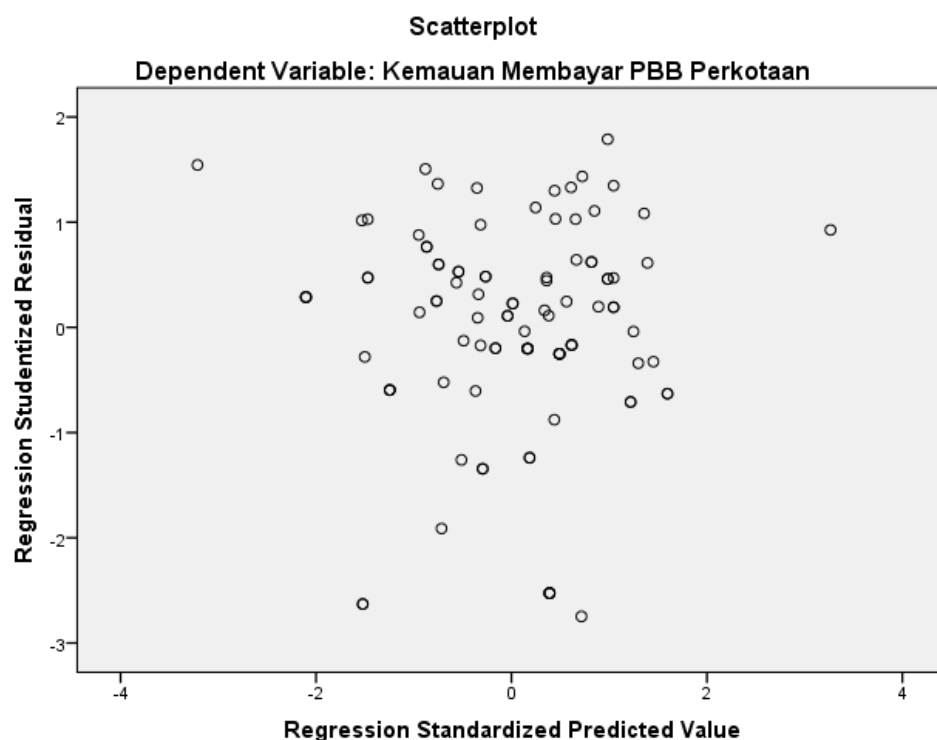
Sumber Data: Diolah Penulis (2017)

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel Sanksi dengan nilai 0,314, Pelayanan on the spot dengan nilai 0,347, dan Reputasi, dan Reputasi Petugas Pajak dengan nilai 0,352 adalah $> 0,10$. Selanjutnya nilai VIF untuk variabel Sanksi dengan nilai 3,184, Pelayanan on the spot dengan nilai

2,882, dan Reputasi, dan Reputasi Petugas Pajak dengan nilai 2,844 adalah <10 . Dari hasil perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas.

5.6.1 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat hubungan antara variabel pengganggu dengan variabel bebas. Dilakukan dengan dua cara yaitu menggunakan gambar dan angka. Syarat uji regresi adalah tidak ada heteroskedastisitas. Pada penelitian ini uji heterokedastisitas menggunakan gambar dan angka yaitu uji Glesjer.



Gambar 5.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 5.11 di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis nol dan tidak mengumpul. Namun untuk lebih meyakinkan lagi bahwa tidak

terjadi Heterokedastisitas maka perlu diuji dengan menggunakan uji Glesjer, sehingga model regresi tersebut layak digunakan. Hasil uji glesjer tersebut tampak pada tabel 5.17 berikut ini.

Tabel 5.17 Hasil Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,105	,722		2,913	,004
Sanksi	-,016	,030	-,095	-,535	,594
1 Persepsi Terhadap Pelayanan On the Spot	-,054	,030	-,298	-1,774	,079
Reputasi Petugas Pajak	,022	,017	,217	1,303	,196

Dari tabel 5.17 di atas terlihat bahwa nilai probabilitas signifikansinya untuk semua variabel bebas (independen) bernilai jauh diatas 5% yang sesuai dengan hasil uji dengan menggunakan gambar scatterplot di atas sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas sehingga model regresi layak digunakan.

5.7 Pengujian Hipotesis

Ringkasan hasil pengujian dapat diketahui dari tabel 5.18 berikut ini:

Tabel 5.18 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	B	B	T	Sig	Keterangan
Konstanta	9,167		8,457	,000	
Sanksi	,493	,678	11,064	,000	signifikan
Pelayanan On the Spot	,100	,128	2,194	,031	signifikan
Reputasi Petugas Pajak	,084	,193	3,323	,001	Signifikan
R	R Square		Adjusted R Square		
,942	,887		,883		
F	250,252		Sig	0,000	

Sumber: Data Diolah, 2017

5.7.1 Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Terdapat hubungan antara sanksi dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang dilakukan dengan melaksanakan uji t. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansinya $< 0,05$ maka terdapat hubungan antara variabel sanksi terhadap kemauan membayar pajak.

Hipotesis uji yang digunakan adalah:

H_0 : variabel sanksi (X1) tidak berhubungan dengan kemauan membayar pajak

H_1 : variabel sanksi (X1) berhubungan dengan kemauan membayar pajak

Hasil uji t pada tabel 5.18 diperoleh nilai Sig t sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima atau bahwa variabel sanksi (X1) berhubungan secara parsial terhadap Kemauan Membayar Pajak(Y). Koefisien regresi variabel sanksi (X1) yang dihasilkan dari pengujian tersebut adalah

sebesar 0,493 menyatakan bahwa apabila variabel sanksi (X1) yaitu sanksi pidana ditambah sebesar 1 tahun maka kemauan membayar pajak(Y) akan bertambah sebesar 0,493.

Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak masih mengkhawatirkan atau takut terhadap sanksi yang akan diterima apabila tidak melaksanakan kewajibannya membayar pajak atau dengan kata lain, sanksi dapat memberikan efek jera. Oleh karena itulah maka wajib pajak menjadi memiliki kemauan untuk membayar pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang sesuai peraturan yang berlaku. Selain itu apabila dilihat dari koefisien regresinya, maka apabila sanksi perpajakan dinaikkan atau penegakkan penerapan sanksi yang sesuai peraturan dapat ditingkatkan maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan juga akan meningkat. Hal ini mengindikasikan bahwa responden dalam penelitian yang telah dilakukan ini akan memenuhi kewajibannya membayar pajak karena adanya sanksi yang diberikan apabila wajib pajak tidak membayar pajak atau melaporkan obyek pajaknya dengan tidak benar.

5.7.2 Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan on the spot dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang dilakukan dengan melaksanakan uji t. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansinya $< 0,05$ maka terdapat hubungan antara variabel sanksi dan kemauan membayar pajak.

Hipotesis uji yang digunakan adalah:

H₀: variabel persepsi tentang pelayanan *on the spot* (X₂) tidak berhubungan secara signifikan dengan kemauan membayar pajak

H₁: variabel persepsi tentang pelayanan *on the spot* (X₂) berhubungan secara signifikan dengan kemauan membayar pajak

Hasil uji t pada tabel 5.18 diperoleh nilai Sig t sebesar 0,031 maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima atau bahwa variabel persepsi tentang pelayanan *on the spot* (X₂) berhubungan secara parsial dengan Kemauan Membayar Pajak(Y). Sedangkan koefisien regresi variabel persepsi tentang pelayanan *on the spot* (X₂) yang dihasilkan dari pengujian tersebut adalah sebesar 0,100 menyatakan bahwa apabila variabel persepsi tentang pelayanan *on the spot* (X₂) bertambah atau sebesar 1 unit maka kemauan membayar pajak(Y) akan bertambah sebesar 0,100 unit.

Hasil perhitungan di atas berarti bahwa apabila kualitas pelayanan *on the spot* ditingkatkan, maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang akan meningkat.

5.7.3 Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara reputasi petugas pajak dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang dilakukan dengan melaksanakan uji t. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansinya $< 0,05$ maka terdapat hubungan antara variabel sanksi dan kemauan membayar pajak.

Hipotesis uji yang digunakan adalah:

H₀: variabel reputasi petugas pajak (X3) tidak berhubungan secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak

H₁: variabel reputasi petugas pajak (X3) berhubungan secara signifikan dengan kemauan membayar pajak

Hasil uji t pada tabel 5.18 diperoleh nilai Sig t sebesar 0,001 maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima atau bahwa variabel reputasi petugas pajak (X3) berhubungan secara parsial terhadap Kemauan Membayar Pajak(Y). Sedangkan koefisien regresi variabel reputasi petugas pajak (X3) yang dihasilkan dari pengujian tersebut adalah sebesar 0,084 menyatakan bahwa apabila variabel reputasi petugas pajak (X3) bertambah sebesar 1 atau menambah petugas yang memiliki reputasi baik sebanyak satu orang maka kemauan membayar pajak(Y) akan bertambah sebesar 0,084.

Hasil perhitungan di atas berarti bahwa apabila reputasi petugas pajak baik maka masyarakat akan merasa senang karena mereka dapat mengandalkan petugas pajak. Apabila kemampuan petugas pajak ditingkatkan dalam hal kecakapan teknis, kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memberikan pelayanan, adil dan juga jujur dalam memberikan pelayanan maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan juga akan meningkat.

5.7.4 Pengujian Hipotesis Keempat

Berdasarkan hasil perhitungan regresi pada tabel 5.18 diatas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \text{Sanksi} + \beta_2 \text{Persepsi tentang Pelayanan on the Spot} + \beta_3 \text{Reputasi Petugas Pajak} + e$$

Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Variabel sanksi, persepsi tentang pelayanan on the spot, dan reputasi petugas pajak secara simultan berhubungan dengan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang dilakukan dengan melaksanakan uji F. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansinya $< 0,05$ maka terdapat hubungan antara variabel sanksi Persepsi tentang Pelayanan on the Spot, dan Reputasi Petugas Pajak dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang. Berdasarkan hasil perhitungan dengan signifikansi 0,000 atau jauh lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen yaitu: Sanksi, Persepsi tentang Pelayanan on the Spot, dan Reputasi Petugas Pajak secara simultan berhubungan terhadap Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang.

Hasil Penelitian di atas menunjukkan bahwa apabila secara bersama-sama, penegakkan pelaksanaan sanksi dapat ditingkatkan, kualitas pelayanan on the spot ditingkatkan, dan juga adanya peningkatan kualitas dari petugas pajak maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang akan meningkat.

Dari tabel 5.18 di atas dapat diketahui besarnya kontribusi variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, berdasarkan hasil perhitungan dengan nilai koefisien determinasi atau Adjusted R Square = 0,883 maka kontribusi dari variabel independen yaitu: Sanksi, Persepsi tentang Pelayanan On the spot, dan Reputasi Petugas Pajak adalah sebesar 88,3%, sedangkan 11,7% lainnya disumbangkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.8 Pembahasan Hasil

5.8.1 Hubungan Sanksi dan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi berhubungan secara signifikan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang. Apabila sanksi ditingkatkan atau penegakkan pelaksanaan sanksi ditingkatkan maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang akan meningkat. Hal ini dikarenakan oleh wajib pajak masih mengkhawatirkan atau takut akan mendapatkan sanksi apabila tidak membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu wajib pajak merasa jera dengan sanksi yang diterima apabila tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sanksi berhubungan dengan kemauan wajib pajak untuk melunasi utang pajaknya. Menurut pendapat Richard Burton (2002) "Kaidah hukum (hukum pajak) berupa sanksi pidana maupun sanksi administrasi pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya untuk melunasi utang pajaknya dengan baik dan benar". Selain itu Menurut Zain(2007) "tidak diperlukan usaha apapun apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajibannya". Penjabaran tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini didukung oleh Richard Burton dan Zain.

Pemerintah Kota Malang telah mengatur sanksi untuk wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Dalam peraturan tersebut

disebutkan bahwa terdapat 2 (dua) jenis sanksi, yaitu sanksi administrasi yaitu sebesar 2% untuk keterlambatan dan sanksi pidana berupa kurungan atau penjara. Hasil kuesioner untuk item pernyataan yang berkaitan dengan sanksi pidana, hasil kuesioner untuk item pernyataan yang berkaitan dengan sanksi pidana mempunyai nilai rata-rata 4 yang berarti wajib pajak menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sanksi pidana yang diberikan oleh Pemerintah akan wajib pajak merasa takut terhadap sanksi pidana dan membuat efek jera bagi wajib pajak.

Selain itu, dari hasil kuesioner diketahui pula bahwa pada item pernyataan yang berkaitan dengan sanksi administrasi rata-rata jawaban responden adalah berada pada skor 3,77 yang berarti masyarakat ragu-ragu dengan sanksi administrasi berupa denda keterlambatan sebesar 2%. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak meragukan apabila sanksi administrasi yang ditetapkan Pemerintah Kota Malang untuk keterlambatan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang dapat membuat efek jera. Berdasarkan penjabaran hasil kuesioner tersebut maka dapat dikatakan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Namun sanksi yang lebih memberikan efek jera adalah sanksi pidana daripada sanksi administrasi. Hasil penelitian bahwa sanksi berhubungan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan ini didukung oleh pendapat dari Richard Burton (2002), Zain (2007), penelitian dari Nugroho (2016) dan Sukma (2015) yang mengatakan bahwa sanksi berhubungan dengan kemauan membayar pajak.

Di Kota Malang aturan terkait sanksi Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan

Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Dalam peraturan daerah tersebut diatur bahwa sanksi administrasi untuk keterlambatan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang saat ini ditetapkan sebesar 2%. Sedangkan sanksi pidana yang diatur dalam peraturan ini antara lain:

- (1) Wajib Pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPOP atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan Daerah dapat dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau pidana denda paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.
- (2) Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak menyampaikan SPOP atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan Daerah dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Sanksi administrasi telah diterapkan di Kota Malang, namun untuk penerapan sanksi pidana belum dapat sepenuhnya dilakukan. Hal ini dikarenakan oleh Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang Masih menggunakan data dari Kantor Pajak Pratama Kota Malang. Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini mulai menjadi Pajak Daerah Kota Malang pada tahun 2013. Data wajib pajak lama yang digunakan adalah data pelimpahan yang berasal dari Kantor Pajak Pratama Kota Malang. Pemerintah Kota Malang belum melakukan pendataan ulang terkait obyek dan subyek Pajak Bumi dan Bangunan

Perkotaan di Kota Malang. Hal inilah yang menyebabkan Pemerintah Kota Malang dalam hal ini adalah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang kesulitan memberlakukan sanksi pidana terhadap obyek pajak yang telah berubah kepemilikan namun pemilik belum melaporkan perubahan tersebut. Langkah yang telah diambil oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang untuk mengatasi masalah tersebut sementara hanya memasang papan peringatan menunggak pajak pada obyek pajak yang telah menunggak lebih dari 5 (lima) tahun.

Apabila sanksi dikaitkan dengan ruang lingkup administrasi publik, maka sanksi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Malang ini termasuk dalam ruang lingkup administrasi publik yaitu kebijakan publik. Dilihat dari definisi kebijakan publik maka pemberian sanksi kepada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang merupakan tindakan Pemerintah Kota Malang untuk memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh. Sedangkan yang dimaksud berorientasi pada kepentingan publik adalah pemberian sanksi dilaksanakan agar wajib pajak membayar pajak yang menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak daerah merupakan “kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Hal ini berarti bahwa pajak yang terkumpul akan digunakan untuk kepentingan rakyat, sehingga dengan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh maka tindakan pemerintah ini merupakan tindakan yang berorientasi kepada kepentingan publik. Selanjutnya kebijakan publik yang merupakan tindakan pemilihan alternatif untuk dilaksanakan atau tidak

dilaksanakan oleh pemerintah demi kepentingan publik sangatlah jelas bahwa Pemerintah Kota Malang telah membuat dan mengesahkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 11 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang didalamnya memuat tentang sanksi, baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Hal ini berarti Pemerintah Kota Malang memilih untuk melaksanakan atau menerapkan sanksi tersebut demi kepentingan publik, meskipun dalam kenyataannya masih sulit menerapkan sanksi pidana dikarenakan kurang akuratnya data wajib pajak.

Adanya hubungan antara sanksi dan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini, apabila sanksi dapat diterapkan dengan baik dan benar sesuai peraturan maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang akan meningkat. Hal ini akan meningkatkan realisasi penerimaan Pajak Asli Daerah yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan di Kota Malang. Apabila Pendapatan Asli Daerah bertambah maka akan mengurangi ketergantungan daerah terhadap pusat sehingga menguatkan otonomi daerah itu sendiri.

5.8.2 Hubungan Persepsi Tentang Pelayanan on The Spot dan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

Pelayanan on the spot yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dengan menggunakan mobil pajak keliling ketika ada acara blusukan Walikota Malang atau ada acara-acara tertentu yang berhubungan dengan pajak atau di tempat-tempat yang tidak terdapat tempat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Hal ini dikarenakan ketika Pajak Bumi dan Bangunan masih menjadi

Pajak Pusat, wajib pajak dapat membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kantor Kelurahan dan membayar melalui petugas Kelurahan. Hal ini sangat memudahkan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Namun semenjak menjadi Pajak Daerah, maka pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan hanya dapat dibayarkan di tempat-tempat yang telah ditentukan yang antara lain:

- a) Kantor Kecamatan Lowokwaru
- b) Kantor Kecamatan Blimbing
- c) Kantor Kecamatan Klojen
- d) Kantor Kecamatan Sukun
- e) Kantor Kecamatan Kedungkandang
- f) Kantor Kelurahan Bareng
- g) Kantor Kelurahan Lusanpuro
- h) Kantor Kelurahan Tlogomas
- i) Kantor Kelurahan Polehan
- j) Kantor Kelurahan Bumiayu
- k) Kantor Kelurahan Tunggulwulung

Wajib pajak yang berdomisili di lokasi yang di kelurahannya tidak terdapat tempat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dapat membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada saat dilaksanakan pelayanan *on the spot*. Dari hasil kuesioner total nilai dari 5 (lima) indikator yang digunakan, setiap indikator memiliki nilai rata-rata skor 4 yang berarti wajib pajak mempersepsikan kualitas pelayanan *on the spot* sudah baik. Namun dari kelima indikator dari Zeithaml (*tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy*) nilai terendah terdapat pada indikator *tangible*. Indikator *tangible* ini berkaitan dengan sarana fisik dalam

melaksanakan pelayanan *on the spot*. Meskipun dari hasil skor sudah baik, namun jika dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada indikator lain, maka sarana fisik dari pelayanan *on the spot* ini perlu mendapatkan perhatian lebih dari Pemerintah Kota Malang. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pelayanan *on the spot* merupakan pelayanan dengan menggunakan mobil pajak keliling, dimana tidak terdapat ruang tunggu yang nyaman bagi wajib pajak.

Secara umum dari hasil total skor variabel persepsi tentang pelayanan *on the spot* ini baik. Apabila dilihat dari indikator reliabel, maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak menilai bahwa pelayanan *on the spot* merupakan pelayanan yang terpercaya karena wajib pajak yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan mendapatkan bukti pembayaran yang sah. Sedangkan dari indikator *responsive*, yaitu kesanggupan untuk secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap konsumen, pelayanan *on the spot* dinilai baik. Hal ini dapat terjadi karena pelayanan *on the spot* merupakan pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang khusus untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang mendekati wajib pajak. Pelayanan *on the spot* ini dilakukan ketika terdapat agenda blusukan Walikota Malang. Acara blusukan Walikota Malang ini dilakukan di Kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Malang. Oleh karena pelayanan *on the spot* ini dilaksanakan di lokasi dilakukannya agenda blusukan, maka wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang yang bertempat tinggal di daerah tersebut akan lebih dekat dalam melaksanakan kewajibannya membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Apabila tidak terdapat pelayanan *on the spot* ini, maka wajib Pajak Bumi dan Bangunan membayar pajak tersebut di Kantor Bank Jatim yang terdapat di tempat-tempat tertentu yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Malang. Namun dengan

adanya pelayanan on the spot ini maka wajib pajak yang bertempat tinggal jauh dari lokasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Malang dapat membayar pajak tersebut di lokasi blusukan Walikota Malang yang lebih dekat dengan lokasi tempat tinggalnya. Oleh karena itulah maka pelayanan on the spot ini dapat dikatakan tepat dan tanggap terhadap keinginan wajib pajak, yang menginginkan pembayaran pajak yang lebih dekat. Pelayanan lebih dekat ini diinginkan karena ketika Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini masih menjadi Pajak Pusat maka wajib pajak dapat membayarnya melalui pegawai kelurahan setempat, namun sejak menjadi pajak daerah maka tidak di semua kelurahan terdapat tempat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.

Indikator berikutnya adalah *assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikator *assurance* ini mendapatkan total nilai terbesar diantara indikator yang lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas telah bersikap sopan dan ramah dalam melayani wajib pajak. Sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan ini sangat penting bagi wajib pajak. Hal ini dikarenakan oleh dengan kesopanan dan keramahan dari petugas maka wajib pajak akan merasa nyaman sehingga wajib pajak akan yakin bahwa mereka dapat mempercayai petugas pajak, dan bahwa petugas tersebut tidak akan menipu atau menggelapkan pajak yang mereka bayarkan.

Indikator terakhir yang digunakan adalah *empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap konsumen. Dari hasil kuesioner diketahui bahwa wajib pajak menilai bahwa petugas pajak yang melayani telah memiliki sikap tegas namun perhatian kepada wajib pajak. Tegas yang dimaksud adalah

petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku dan tidak dapat dikompromi, namun apabila ada wajib pajak yang mengalami kesulitan maka petugas akan memberikan saran atau masukan yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Salah satu contoh bahwa pelayanan on the spot ini berhubungan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan adalah Pelayanan on the spot yang dilakukan di Kelurahan Dinoyo. Berdasarkan pelayanan yang pernah dilakukan di Kelurahan Dinoyo yang diakses melalui (http://malangkota.go.id/2017/07/15/jemput_bola_BP2D_Buka_Stan_Layanan_Pembayaran_Pajak_di_Kawasan_Dinoyo/ diakses pada tanggal 25 Juli 2017) dalam pelayanan *On The Spot* tersebut petugas Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang bekerjasama dengan Bank Jatim Cabang Malang membuka stan pelayanan dan pembayaran PBB di Kantor Kelurahan Dinoyo. Stan dibuka mulai pukul 08.00 WIB dan ditutup pukul 12.00 WIB, Wajib Pajak yang membayar PBB Perkotaan yang membayar sebanyak 112 orang. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan on the spot ini maka kemauan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang meningkat.

Penjabaran diatas menunjukkan bahwa pelayanan on the spot berhubungan dengan kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh Pendapat Zain(2007), Katona (1975)(dalam Burton 2010), Katharina Gangl, Stephan Muehlbacher, Manon de Groot, Sjoerd Goslinga,Eva Hofmann, Christoph Kogler, Gerrit Antonides, and Erich Kirchler, Ortega, Daniel; Ronconi, Lucas; Sanguinetti, Pablo.

Dengan adanya hubungan antara pelayanan on the spot ini terutama dalam hal kualitas pelayanannya maka apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan akan meningkat. Apabila peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan seperti misalnya memberikan jadwal rutin untuk pelayanan on the spot ini, menambah armada mobil pajak keliling atau dalam jangka panjang Pemerintah Kota Malang menyediakan pelayanan yang lebih nyaman yaitu dengan menyediakan tempat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di setiap kelurahan maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan akan meningkat. Peningkatan ini akan menyebabkan realisasi penerimaan Pajak Asli Daerah meningkat. Peningkatan ini akan mengurangi ketergantungan daerah kepada pusat sehingga akan terjadi penguatan otonomi daerah.

5.8.3 Hubungan Reputasi Petugas Pajak dan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

Reputasi petugas pajak yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perbuatan yang dilakukan oleh petugas pajak sehingga mendapatkan nama baik. Menurut Bentham (1789)(dalam Pasolong, 2016: 194) mengatakan bahwa “ prinsip etis dan tidak etisnya suatu kegiatan tergantung kepada kecenderungan menghasilkan kebahagiaan, atau mengurangi kebahagiaan”. Pendapat ini didukung oleh John Stuart Mill (1861) (dalam Pasolong, 2016: 195) mengatakan bahwa “suatu kegiatan dianggap baik secara etis apabila dapat meningkatkan kebahagiaan dan tidak etis atau buruk apabila tidak mendatangkan kebahagiaan atau kesenangan”.

Dari hasil kuesioner untuk pernyataan yang berkaitan dengan reputasi petugas banyak rata-rata skor yang diperoleh adalah 4 yang menunjukkan bahwa reputasi petugas pajak di Kota Malang baik. Berdasarkan pendapat dari Bentham tersebut diatas apabila reputasi petugas pajak baik sehingga dapat menyebabkan wajib pajak senang untuk dilayani oleh mereka maka pelayanan yang diberikan adalah etis atau baik.

Berdasarkan Renstra Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tahun 2017 terdapat program Pengembangan Sumber Daya Manusia yang kegiatannya berupa bimtek dan diklat fiskus atau petugas pajak. Program dan kegiatan ini dapat menunjang kemampuan petugas pajak dalam pelaksanaan tugasnya terutama dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Apabila program dan kegiatan ini dilaksanakan dan berhasil maka dapat membantu memperbaiki reputasi petugas pajak atau menjadikan reputasi petugas pajak yang sudah baik menjadi lebih baik lagi di mata wajib pajak. Kegiatan semacam ini memang sangat diperlukan untuk mendapatkan petugas pajak dengan reputasi yang baik, hal ini dikarenakan oleh adanya perubahan peraturan perpajakan. Dengan diadakannya kegiatan ini maka petugas pajak akan memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan terbaru, sehingga ketika ada wajib pajak yang bertanya atau membutuhkan informasi terkait peraturan perpajakan terbaru maka petugas pajak dapat menjelaskannya kepada wajib pajak. Wajib pajak yang puas dengan jawaban petugas pajak tersebut akan memberikan penilaian atau mempersepsikan bahwa petugas pajak memiliki reputasi yang baik sehingga kemauan membayar pajaknya akan meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat dari Zain (2007) bahwa reputasi petugas pajak berhubungan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Menurut Zain (2007) reputasi petugas pajak dapat dilihat dari kecakapan teknis petugas, kecepatan, ketepatan dan keadilan dalam memberikan pelayanan. Zain (2007) mengatakan bahwa “semua sikap dan tindakan petugas pajak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Apabila masyarakat percaya kepada petugas pajak maka ia akan mau untuk membayar pajak”. Pendapat Zain tersebut menunjukkan bahwa reputasi petugas pajak berhubungan dengan kemauan membayar pajak.

Dengan demikian, maka apabila reputasi petugas pajak ditingkatkan lagi dengan terus melaksanakan kegiatan peningkatan kapasitas pegawai pajak secara rutin maka akan dapat meningkatkan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perotaan sehingga Pendapatan Asli Daerah juga akan meningkat dan memperkuat otonomi daerah.

5.8.4 Hubungan Sanksi, Persepsi Tentang Pelayanan on the Spot, dan Reputasi Petugas Pajak Secara Simultan dengan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang

Berdasarkan hasil penelitian ini, sanksi, persepsi tentang pelayanan on the spot, dan reputasi petugas pajak berhubungan signifikan secara bersama-sama atau simultan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang. Secara simultan ketiga variabel independen tersebut berkontribusi sebesar 88,3% terhadap kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang. Sedangkan 11,7% kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil Uji F tampak seperti tabel berikut ini.

Variabel	B	Sig	Keterangan
Konstanta	9,167	,000	
Sanksi	,493	,000	Signifikan
Pelayanan On the Spot	,100	,031	Signifikan
Reputasi Petugas Pajak	,084	,001	Signifikan
R	R Square	Adjusted R Square	
,942	,887	,883	
F	250,252	Sig	0,000

Sedangkan Variabel yang berhubungan dengan kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang pada posisi pertama berdasarkan penelitian ini adalah sanksi dengan koefisien sebesar 0,493 yang berarti bahwa apabila sanksi pidana ditambah 1 tahun maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang akan bertambah sebesar 0,493 dari sebelumnya. Variabel yang berhubungan setelah sanksi adalah persepsi tentang pelayanan on the spot dan selanjutnya adalah reputasi petugas pajak. Nilai koefisien variabel persepsi tentang pelayanan on the spot adalah sebesar 0,100 yang berarti apabila variabel persepsi tentang pelayanan on the spot ditingkatkan 1 unit atau mobil pajak keliling ditambah 1 unit maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang akan bertambah sebesar 0,100. Demikian juga dengan variabel reputasi petugas pajak yang berada pada posisi ke tiga dengan nilai koefisien sebesar 0,084 maka apabila variabel ini ditambah 1 orang atau menambah 1 orang petugas yang memiliki reputasi baik maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang akan bertambah sebesar 0,084.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa apabila variabel sanksi, persepsi tentang pelayanan on the spot, dan reputasi petugas pajak meningkat

maka kemauan membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang akan meningkat pula. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat dari Zain (2007) yang menyebutkan bahwa sanksi, pelayanan, dan reputasi petugas pajak berhubungan dengan kemauan membayar pajak. Apabila kemauan wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan meningkat, maka akan berdampak pada kenaikan jumlah penerimaan yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Penambahan penerimaan yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan tersebut akan menambah jumlah Pendapatan Asli Daerah yang merupakan sumber penerimaan daerah. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yaitu sumber penerimaan daerah terdiri dari Pendapatan Daerah dan Pembiayaan. Pendapatan Daerah bersumber dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan, dan Lain-Lain Pendapatan. Pendapatan Asli Daerah ini menurut Mahmudi (2010) merupakan diskresi bagi Pemerintah Daerah untuk dapat digunakan dalam membiayai pembangunan daerah. Oleh karena itulah maka dengan meningkatnya kemauan membayar pajak yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang yang merupakan pajak dengan realisasi terbesar ke dua maka sumber pembiayaan pembangunan yang sesuai dengan aspirasi, kebutuhan, dan prioritas Kota Malang akan bertambah. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Adisasmita (2014: 3) bahwa “dilihat dalam konteks pengelolaan keuangan daerah, penerimaan pendapatan daerah dan anggaran mempunyai kaitan yang erat terhadap keberhasilan pembangunan daerah dan pelaksanaan otonomi daerah, oleh karena itu harus dikelola secara efektif, efisien dan profesional serta berkelanjutan”. Sesuai pendapat Adisasmita tersebut maka sangat diperlukan

pengelolaan keuangan daerah terutama yang berkaitan dengan penerimaan pendapatan daerah sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah yang baik dan berkelanjutan. Peningkatan penerimaan Pendapatan Asli Daerah dapat meningkatkan kemampuan daerah dalam membiayai pembangunan di daerah itu sendiri. Berdasarkan prinsip keuangan daerah yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yaitu untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab, diperlukan kewenangan dan kemampuan menggali sumber keuangan sendiri yang didukung oleh perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah serta antara propinsi dengan kabupaten/kota, maka dengan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah berarti daerah memiliki kemampuan untuk menggali sumber keuangan sendiri dan juga akan mengurangi ketergantungan daerah terhadap sumber pembiayaan yang berasal dari dana perimbangan antara pemerintah pusat dan daerah serta antara propinsi dengan kabupaten.

Upaya yang telah dilakukan Pemerintah Kota Malang untuk mengetahui pemilik dari obyek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan juga dalam rangka meningkatkan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan adalah dengan melaksanakan program *Sunset Policy*. Program tersebut dilaksanakan pada tahun 2016 dan 2017. Pada program *Sunset Policy* tahun 2016 diikuti sebanyak 1.213 wajib pajak dengan penerimaan sebesar Rp 1.592.800.000,00. Sedangkan program *Sunset Policy* tahun 2017 diikuti sebanyak 539 wajib pajak dengan penerimaan sebesar Rp 587.200.000,00. Dengan dilaksanakannya program sunset policy ini maka penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan meningkat. Selain itu juga wajib pajak yang telah mengikuti program tersebut akan mau membayar pajaknya di tahun mendatang karena mereka telah

terbebas dari sanksi administrasi dari tunggakan pajak tahun-tahun sebelumnya. Selain itu ada pula keuntungan yang diperoleh Pemerintah Kota Malang, yaitu obyek pajak yang sebelumnya tidak bertuan dan apabila wajib pajaknya mengikuti program ini maka akan diketahui siapa pemiliknya. Hal ini sangat menguntungkan karena akan menambah basis data Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang. Selain kegiatan sunset policy tersebut untuk merangsang investasi terkait perhotelan, dan juga restoran maka Sedangkan karakteristik kebijakan terkait Pajak Bumi dan Perkotaan di Kota Malang apabila dilihat dari Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan maka dapat diketahui adanya tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang yang justru turun pada NJOP yang tinggi. Tarif untuk NJOP sampai dengan Rp. 1.500.000.000,00 (satu milyar lima ratus juta rupiah) ditetapkan sebesar 0,055 % (nol koma nol lima puluh lima persen) per tahun, untuk NJOP Rp. 1.500.000.001,00 (satu milyar lima ratus juta satu rupiah) sampai dengan Rp. 5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,112 % (nol koma seratus dua belas persen) per tahun, untuk NJOP Rp.5.000.000.001,00 (lima milyar satu rupiah) sampai dengan Rp. 100.000.000.000,00 (seratus milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,145 % (nol koma seratus empat puluh lima persen) per tahun, dan untuk NJOP diatas Rp. 100.000.000.000,00 (seratus milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,113 % (nol koma seratus tiga belas persen) per tahun. Penurunan tarif Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang ini dilakukan karena semakin berkembangnya usaha perhotelan di Kota Malang dimana terdapat banyak dibangunnya hotel baru di Kota Malang. Dengan diturunkannya tarif untuk NJOP diatas Rp 100.000.000.000,00 diharapkan akan semakin

meningkatkan investasi di bidang perhotelan di Kota Malang. Peningkatan investasi ini akan berdampak pada kenaikan pendapatan dari sektor pajak daerah di Kota Malang khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Perotaan di Kota Malang.

Sedangkan dari sisi pelayanan yaitu Pelayanan on The Spot, Badan Pelayanan Pajak Daerah menyelenggarakan acara Tax Go To Kampung yang dilaksanakan selama Bulan November 2017. Acara ini selain untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak juga untuk melakukan pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui Pelayanan On The Spot. Bukti pembayaran pajak tersebut dapat digunakan untuk memperoleh kupon undian jalan sehat dengan memberikan hadiah yang menarik seperti sepeda gunung, televisi, lemari es, dan hadiah menarik lainnya.

Selain itu yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang untuk menaikkan jumlah penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah menaikkan Nilai Jual Obyek Pajak di Kota Malang. Nilai Jual Obyek Pajak ini tergantung dari nilai obyek pajak itu sendiri. Sedangkan nilai dari obyek pajak tersebut tergantung dari lokasi, peruntukan (untuk rumah tinggal, tempat usaha, daerah industri, pendidikan yang diselenggarakan swasta dan sebagainya), lebar jalan di depan obyek pajak, harga pasar dari obyek pajak yang sejenis dan lain-lain yang biasanya disebut dengan Zona Nilai Tanah. Penentuan Nilai Jual Obyek Pajak ini hanya dapat dilakukan oleh penilai yang bersertifikat. Sedangkan untuk menentukan Luas Tanah sebagai dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan maka wajib pajak harus menyertakan IMB dari obyek pajak. Hal ini tidak berlaku untuk tanah dan/atau bangunan yang bukan merupakan obyek pajak seperti yang digunakan oleh pemerintah untuk

penyelenggaraan pemerintahan, digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan, digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu, merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.

Sedangkan untuk mengatasi penunggak Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan adalah dengan melakukan penagihan dan untuk wajib pajak yang tidak menyampaikan SPOP adalah petugas akan melakukan pendataan sendiri dengan terjun ke lokasi dan kemudian melakukan penetapan besarnya pajak dengan menggunakan Surat Ketetapan Pajak Daerah dan menyerahkannya kepada wajib pajak, apabila wajib pajak tidak membayar sampai batas waktu yang ditentukan maka petugas akan melakukan penagihan. Selain itu apabila apabila telah dilakukan pendataan obyek pajak dan disangka adanya kecurangan atau penyampaian data dalam SPOP terindikasi tidak benar maka petugas akan melakukan pemeriksaan dengan cara menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan daerah dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Apabila dari hasil pemeriksaan diketahui bahwa memang terjadi kecurangan maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyidikan yaitu tindakan yang dilakukan oleh Penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana di bidang perpajakan daerah yang terjadi serta menemukan tersangkanya.