

## Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen

Ika Neni Kristanti

Email : ikanenikristanti@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability sampling* dengan metode *Accidental sampling* dan sampel pada penelitian ini sebanyak 115 responden. Model analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan *SPSS 24 for Windows*. Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 45% yang menunjukkan bahwa Kinerja Penerimaan dipengaruhi oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sisanya 55% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kinerja Penerimaan Pajak, sedangkan Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kinerja Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen

**Kata Kunci :** kinerja penerimaan pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak, wajib pajak orang pribadi

### Abstract

This study aimed to determine the effect of Taxpayer Awareness, Taxation Services and Taxpayer Compliance on Tax Revenue Performance at the Kebumen Primary Tax Service Office (KPP). The population in this study is an individual taxpayer who is registered at the Kebumen Primary Tax Service Office (KPP). The sampling technique used Nonprobability sampling with Accidental sampling method and the sample in this study was 115 respondents. The data analysis model used is Multiple Linear Regression Analysis with the help of SPSS 24 for Windows. The test results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) are an Adjusted R Square of 45%, which indicates that revenue performance is influenced by the variables of Taxpayer Awareness, Taxation Services and Taxpayer Compliance. While the remaining 55% is influenced by other variables outside the variables studied in this study. The results showed that Taxpayer Compliance had no effect on Tax Revenue Performance, while Taxpayer Awareness and Tax Services had a positive effect on Tax Revenue Performance at the Kebumen Primary Tax Service Office (KPP).

**Keywords :** tax revenue performance, taxpayer awareness, taxation services, taxpayer compliance, individual taxpayers

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu pendapatan utama bagi pemerintah dalam melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan pembangunan negara. Menurut Adil (2018:310), secara umum pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan pengeluaran umum pemerintah yang balas jasanya tidak langsung dirasakan oleh rakyat. Pajak menjadi suatu kewajiban yang harus dibayar oleh masyarakat baik pribadi ataupun badan, pendapatan atau penghasilannya diberikan kepada pemerintah yang ditujukan untuk kegiatan pembangunan disegala bidang. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban negara dan peran serta masyarakat mengumpulkan dana untuk membiayai negara dan pembangunan nasional. Pembangunan nasional yang telah dirancang oleh

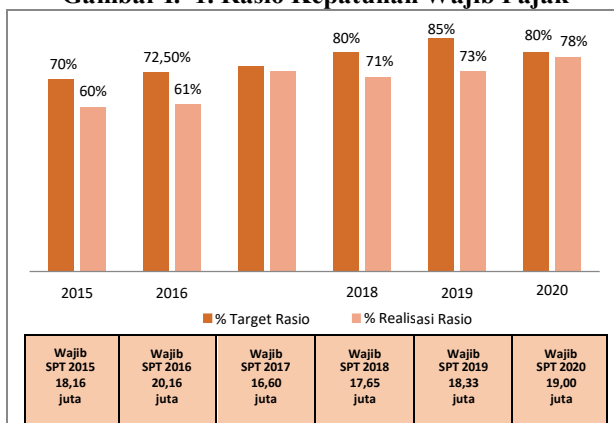
pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya.

Untuk mencapai optimalisasi penerimaan pajak, maka perlu adanya kesadaran dari fiskus untuk mengoptimalkan penarikan pajak kepada wajib pajak. Hal ini harus didukung pula oleh kesediaan wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya kepada Negara melalui pembayaran pajak (Ibtida, 2010). Selain kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, pelayanan perpajakan juga memegang peranan penting terhadap kinerja penerimaan pajak. Pelayanan maksimal yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak akan membuat masyarakat lebih semangat dalam membayar pajak. Keramahmatan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi

perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut (Tiraada, 2013).

Ferdianta dan Marlinah (2017), meneliti tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penerimaan pajak yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kalideres Jakarta Barat. Populasinya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan aktif secara keseluruhan di KPP Pratama Kalideres Jakarta Barat tahun 2017, dengan sampel sebanyak 124 orang. Hasilnya adalah Kesadaran wajib pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan pajak, Penagihan pajak, dan Kewajiban Kepemilikan NPWP tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Pelayanan perpajakan dan Kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

**Gambar I. 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak**



Berdasarkan Gambar I. 1. di atas, disimpulkan bahwa fenomena yang terjadi masih banyak wajib pajak yang belum memahami akan peraturan serta kegunaan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum maksimal terhadap pajak menjadi hambatan dalam penerimaan pajak. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak karena kesadaran wajib pajak yang belum maksimal. Keengganan wajib pajak untuk membayar pajak bisa berkurang apabila wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan serta kegunaan pajak dengan baik dan benar. Membangun kepatuhan dan kesadaran wajib pajak merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk semakin memaksimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Pelayanan pajak yang maksimal dari pegawai pajak juga berpengaruh besar dalam kinerja penerimaan pajak. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai pajak juga akan mempermudah wajib pajak. Wajib pajak akan merasa tertolong dalam upaya pembayaran pajaknya apabila pegawai pajak melayani dengan baik, ramah dan sopan. Apabila pegawai pajak melayani dengan baik dan maksimal, wajib pajak juga akan lebih senang dalam membayar pajaknya. Hal ini juga akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak. Dengan demikian, diperlukan kerjasama yang baik antara wajib pajak, petugas pajak dan pemerintah agar lebih memudahkan pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional demi terwujudnya kemakmuran dan kesejahteraan bagi rakyat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen”.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada KPP Pratama Kebumen ?
2. Apakah pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada KPP Pratama Kebumen ?
3. Apakah kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada KPP Pratama Kebumen ?

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Kebumen.
2. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Kebumen.
3. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Kebumen.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Pengertian Pajak

Definisi pajak telah dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1. Dijelaskan pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

#### Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciouness*) berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Daroyani dalam Putra (2019) pmengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk

para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Kewajiban perpajakan yang tepat jumlah akan berpengaruh terhadap kejujuran wajib pajak.

**Pelayanan Perpajakan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Pasal 4 undang-undang ini, penyelenggara pelayanan publik berasaskan : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak.

**Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Menurut Abdul Rahman (2010:32) mengartikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan perpajakan dibagi menjadi:

1. Kepatuhan Perpajakan Formal, yaitu merupakan ketaatan Wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan formal perpajakan. Ketentuan formal terdiri dari:
  - a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP (Nomor Pengukuhan PKP).
  - b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
  - c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.
2. Kepatuhan Perpajakan Material, yaitu merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan Material terdiri dari:
  - a. Tepat dalam menghitung pajak terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

- b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga).

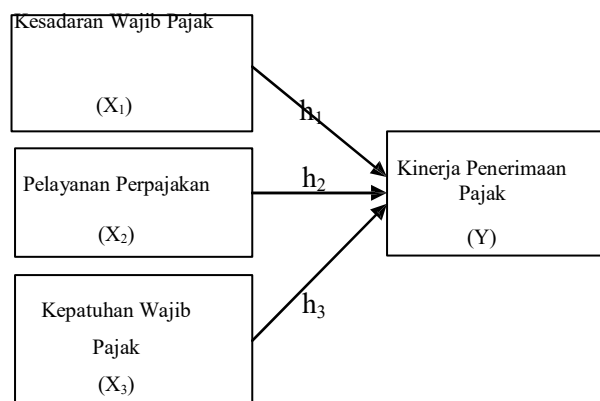
**Kinerja Penerimaan Pajak**

Menurut Waluyo yang dikutip oleh Mamuja (2016), mendefinisikan penilaian kinerja sebagai suatu tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas perusahaan yang digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang pelaksanaan suatu rencana. Penilaian kinerja dapat dilakukan oleh semua pihak yang berkepentingan dalam perusahaan.

Menurut Vergina dan Juwita (2013) Penerimaan pajak adalah penerimaan yang diterima oleh pemerintah dari sektor pajak. Tujuan yang paling dominan dalam penerimaan pajak baik aspek domestik maupun internasional adalah untuk memenuhi pengeluaran pemerintah.

Upaya memaksimalkan penghimpunan pajak dilakukan melalui ekstensifikasi dan intensifikasi dibidang perpajakan. Ekstensifikasi merupakan upaya untuk menambah atau memperluas subjek pajak maupun objek pajak. Indikatornya adalah Ketika nominal rupiah pajak yang terhimpun diikuti oleh peningkatan jumlah Wajib Pajak. Intensifikasi dilakukan dengan upaya meningkatkan terhimpunnya pajak dari subjek pajak maupun objek pajak yang telah ada. Indikatornya adalah peningkatan nominal rupiah penerimaan pajak tanpa selalu diikuti penambahan subjek atau objek pajak.

**Kerangka Pemikiran**



**METODE**

**Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kebumen.

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen.

Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen sebanyak 115 Wajib Pajak.

## Sumber Data

Sumber data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen.

## Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan membagikan angket atau kuesioner. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dimulai dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen.

Instrumen merupakan alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian dapat berupa kuesioner, sehingga skala pengukuran instrumen adalah menentukan satuan yang diperoleh, sekaligus jenis data atau tingkatan data, apakah data tersebut berjenis nominal, ordinal, interval maupun rasio. Penerapan skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Menurut Siregar (2017:25) Skala *Likert* adalah skala yang dapat dilakukan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

## Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data yang sudah diperoleh akan diolah menggunakan bantuan komputer melalui program *SPSS 24 for Windows*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) uji normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen maupun dependen mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah regresi yang distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui hasil uji normalitas data, pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 0,05. Jika pada uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $> 0,05$ ), maka data tersebut terdistribusi normal dan sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $< 0,05$ ), maka data tersebut terdistribusi tidak normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Priyastama (2017:122) Multikolinearitas adalah ditemukan adanya korelasi yang sempurna antarvariabel dependen pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati). Selain itu dapat dilihat nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor (VIF)* atau dengan membandingkan nilai koefisien

determinasi individual dengan nilai determinasi secara serentak.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyastama (2017:125) Heteroskedastisitas adalah keadaan yang mana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berbagai uji heteroskedastisitas yaitu uji glejser, melihat pola titik pada *scatterplots* atau uji koefisien korelasi *spearman*.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, digunakan analisis regresi linear berganda yang mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Namun sebelumnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas data serta serangkaian uji asumsi klasik terlebih dahulu. Persamaan regresi linear yang digunakan adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

Y : Kinerja Penerimaan Pajak

A : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien Regresi Kesadaran Wajib Pajak

$X_1$  : Variabel Kesadaran Wajib Pajak

$\beta_2$  : Koefisien Regresi Pelayanan Perpajakan

$X_2$  : Variabel Pelayanan Perpajakan

$\beta_3$  : Koefisien Regresi Kepatuhan Wajib Pajak

$X_3$  : Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

e : Error

## 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Kuncoro (2011:105) Uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Kuncoro (2011:106) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

#### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Kuncoro (2011:108) Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan,

sedangkan untuk data runtut waktu biasanya memiliki nilai koefisien determinasi yang tinggi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Reliabilitas

Tabel IV. 1. Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Alpha Cronbach's	r kriteria	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,730	0,60	Reliabel
Pelayanan Perpajakan (X2)	0,717	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	0,687	0,60	Reliabel
Kinerja Penerimaan Pajak (Y)	0,701	0,60	Reliabel

Tabel IV. 1. di atas menunjukkan bahwa nilai variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kinerja penerimaan pajak lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan reliabel. Artinya semua nilai variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kinerja penerimaan pajak dapat dipercaya dan dapat diandalkan.

### Uji Normalitas

Tabel IV. 2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,45205836
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,072
	Negative	-,091
Test Statistic		,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		,021 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

Tabel IV. 2. di atas hasil uji normalitas, hasil nilai *Asymp. Sig* diperoleh nilai sebesar 0,21 hasil ini bila dibandingkan dengan probabilitas 0,05 maka nilai *Asymp. Sig* lebih besar, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Tabel IV. 3. Uji Multikolinearitas

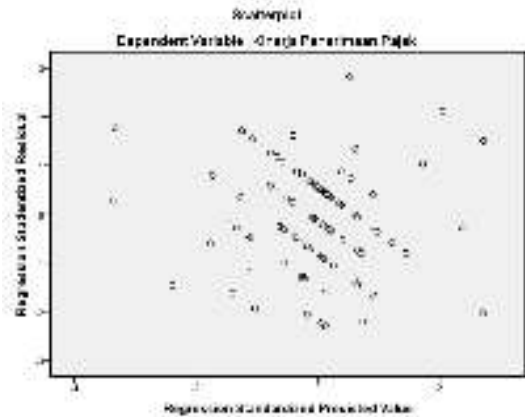
Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesadaran Wajib Pajak	,724	1.382
	Pelayanan Perpajakan	,678	1.474
	Kepatuhan Wajib Pajak	,765	1.307

a. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

Tabel IV. 3. di atas menunjukkan bahwa semua nilai *Tolerance Value* kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak > 0,10 dan semua nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini

tidak terjadi gejala multikolinearitas, sehingga model dapat dipakai.

### Uji Heteroskedastisitas



Gambar IV. 1. Uji Heteroskedastisitas

Gambar IV. 1. di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi ini dapat dipakai.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel IV. 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,886	1,680		2,908	,004
Kesadaran Wajib Pajak	,221	,064	,280	3,431	,001
Pelayanan Perpajakan	,452	,081	,473	5,606	,000
Kepatuhan Wajib Pajak	,047	,079	,047	,590	,556

a. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

Berdasarkan tabel IV. 4. di atas persamaan regresi linear berganda dapat disusun sebagai berikut :

$$Y = 4,886 + 0,221KesWP + 0,452PP + 0,047KepWP + e$$

Analisis dari hasil regresi berganda adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 4,886 menyatakan bahwa jika ada pengaruh dari variabel independen (kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak) atau variabel independen bernilai 0 maka variabel kinerja penerimaan pajak mempunyai nilai sebesar 4,886.
2. Nilai koefisien variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) 0,221 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak (Y) sebesar 0,221 atau 22,1% dengan asumsi variabel lain adalah tetap.

3. Nilai koefisien variabel pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) 0,452 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak ( $Y$ ) sebesar 0,452 atau 45,2% dengan asumsi variabel lain adalah tetap.
4. Nilai koefisien variabel kepatuhan wajib pajak ( $X_3$ ) 0,047 menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan kepatuhan wajib pajak ( $X_3$ ) akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak ( $Y$ ) sebesar 0,047 atau 4,7% dengan asumsi variabel lain adalah tetap.

### Uji Parsial (Uji t)

Tabel IV. 5. Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error			
(Constant)	4,886	1,680		2,908	,004
Kesadaran Wajib Pajak	,221	,064	,280	3,431	,001
Pelayanan Perpajakan	,452	,081	,473	5,606	,000
Kepatuhan Wajib Pajak	,047	,079	,047	,590	,556

a. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan tabel di atas, diketahui pada persamaan pertama diperoleh nilai ( $t_{hitung}$ ) dalam regresi menunjukkan pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen sebagai berikut :

- a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kinerja Penerimaan Pajak

Hasil uji t pada tabel IV. 5. di atas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel

kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) sebesar  $0,001 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 3,431  $> 1,98157$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kinerja penerimaan pajak.

- b. Pengaruh Pelayanan Perpajakan dan Kinerja Penerimaan Pajak

Hasil uji t pada tabel IV. 5. di atas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 5,606  $> 1,98157$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima, artinya pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kinerja penerimaan pajak.

- c. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Kinerja Penerimaan Pajak

Hasil uji t pada tabel IV. 5. di atas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kepatuhan wajib pajak ( $X_3$ ) sebesar  $0,556 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 0,590  $< 1,98157$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis

ketiga ditolak, artinya kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

### Uji Simultan (Uji F)

Tabel IV. 6. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208,652	3	69,542	32,114	,000 <sup>b</sup>
	Residual	240,366	111	2,165		
	Total	448,991	114			

a. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

b. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan

Berdasarkan tabel IV. 6. di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,114 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $F_{hitung}$  sebesar 32,114 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,69 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, artinya secara bersama-sama variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kinerja penerimaan pajak.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel IV. 7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,682 <sup>a</sup>	,465	,450	1,472

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan

b. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

Berdasarkan tabel IV. 7. di atas, diketahui bahwa *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,450 hal ini berarti bahwa 45% yang menunjukkan bahwa kinerja penerimaan pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya 55% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

### Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak

Wajib Pajak Orang Pribadi sudah memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak, wajib pajak mengetahui resiko yang akan terjadi jika tidak membayar pajak, memahami kegunaan pajak bagi Negara dan informasi mengenai perpajakan sudah dengan mudah diakses oleh wajib pajak. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak terhadap pajak sudah tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati *et al* (2012) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Akan tetapi penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ferdianta dan Marlinah (2017) dan Suryadi

(2006) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Kebumen.

## 2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kinerja Penerimaan Pajak

Pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi sudah baik dilihat dari cara pegawai pajak yang ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak, cepat tanggap saat ada keluhan dari wajib pajak dan saat wajib pajak mengalami kesulitan, tidak mempengaruhi wajib pajak dan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati *et al* (2012), Maghfiroh (2015) dan Ferdianta dan Marlinah (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Akan tetapi penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryadi (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Dapat diartikan bahwa semakin baik pelayanan perpajakan maka akan meningkat pula tingkat kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Kebumen.

## 3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak

Kepatuhan wajib pajak tidak terdapat hubungan terhadap kinerja penerimaan pajak karena masih ada wajib pajak yang tidak patuh dalam upaya pembayaran pajaknya. Hal ini terjadi karena wajib pajak kurang mengetahui dan memahami prosedur dalam pelaporan SPT maupun menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan dengan benar. Serta masih ada wajib pajak yang tidak membayar pajak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maghfiroh (2015) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Akan tetapi penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati *et al* (2012), Ibtida (2010), Ferdianta dan Marlinah (2017), Adil (2018) dan Suryadi (2006) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja penerimaan pajak. Dapat diartikan bahwa semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak maka akan rendah pula tingkat kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Kebumen.

## PENUTUP

### Simpulan

Sebagaimana hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja

penerimaan pajak yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengujian variabel kesadaran wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kinerja penerimaan pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi sudah memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak, wajib pajak mengetahui resiko yang akan terjadi jika tidak membayar pajak, memahami kegunaan pajak bagi Negara dan informasi mengenai perpajakan sudah dengan mudah diakses oleh wajib pajak. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak terhadap pajak sudah tinggi.
2. Pengujian variabel pelayanan perpajakan terhadap kinerja penerimaan pajak menunjukkan bahwa variabel pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kinerja penerimaan pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi sudah baik dilihat dari cara pegawai pajak yang ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak, cepat tanggap saat ada keluhan dari wajib pajak dan saat wajib pajak mengalami kesulitan, tidak mempengaruhi wajib pajak dan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh wajib pajak.
3. Pengujian variabel kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak karena masih ada wajib pajak yang tidak patuh dalam upaya pembayaran pajaknya. Hal ini terjadi karena wajib pajak kurang mengetahui dan memahami prosedur dalam pelaporan SPT maupun menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan dengan benar. Serta masih ada wajib pajak yang tidak membayar pajak tepat waktu.
4. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kinerja penerimaan pajak bagi wajib pajak di Kebumen.
5. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,450 artinya 45% variabel kinerja penerimaan pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya sebesar 55% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis memberi saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak perlu ditingkatkan. Wajib Pajak dapat meningkatkan Kepatuhan dengan cara memahami prosedur pelaporan pajak, pengisian SPT, penghitungan pajak dan kegunaan pajak bagi negara. Kepatuhan wajib pajak bisa diperoleh dengan mengikuti sosialisasi perpajakan dan bisa juga belajar secara mandiri melalui buku, koran, artikel ataupun internet untuk menambah wawasan wajib pajak mengenai perpajakan.

### 2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen

Diharapkan kedepannya bisa membantu wajib pajak dalam memahami mengenai perpajakan. Petugas pajak juga diharapkan lebih banyak melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dengan sosialisasi langsung maupun tidak langsung yaitu bisa melalui media massa atau media sosial. Selain melakukan sosialisasi, pelayanan perpajakan yang

diberikan kepada wajib pajak juga harus maksimal. Hal ini bertujuan perlu dilakukan agar wajib pajak merasa terbantu dalam upaya pembayaran pajaknya. Dengan demikian, hal tersebut dapat membantu wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakannya sehingga kinerja penerimaan pajaknya juga akan meningkat.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan untuk memperluas wilayah penelitian dan menambah jumlah sampel penelitian yang lebih besar. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh di masa yang akan datang, sehingga didapatkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini.
- b. Disarankan untuk menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pengetahuan dan Pemahaman akan Perpajakan, dan Penagihan Pajak. Variabel lain dibutuhkan agar lebih memperkuat pengaruh kinerja penerimaan pajak. Sebab pada penelitian ini ketiga variabel yang telah diteliti hanya berpengaruh sebesar 45% terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

Adil, M. (2018). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak di KPP Pratama Makassar Barat. *Perspektif : Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani* .

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Badan Pusat Statistik. (2021). Statistik Indonesia 2019. <https://www.bps.go.id>. diakses pada 14 Januari 2021 pukul 13.20 WIB.

Bungin, B. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.

Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Fadhilah. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Skripsi* , 34.

Ferdianta, W., & A. Marlinah. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* , 47.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7*. Semarang: Undip.

\_\_\_\_\_. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9*. Semarang: Undip.

Haryaningsih, I. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen. *Skripsi* , 4-12.

Ibtida, R. (2010). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kinerja Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak di Jakarta Selatan). *Skripsi* .

Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

\_\_\_\_\_. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Kundalini, P. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta* , 33.

Maghfiroh, J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban). *Skripsi. Universitas Brawijaya* .

Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Yogyakarta: Start Up.



- Putra, I. M. (2019). *Pengantar Komplet Akuntansi Dan Perpajakan*. Yogyakarta: Quadrant.
- Rahman, A. (2010). *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- Ramadhayanti, A. (2019). *Aplikasi SPSS untuk Penelitian dan Riset Pasar*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Sulistiyawati, et al. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). *Jurnal InFestasi*. Vol. 8. No. 1, 82.
- Suryadi. (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak : Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol. 4. No. 1, 105-121.
- Tiraada, T. A. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1000.
- Vergina, & R. Juwita. (2013). Pengaruh Ekstensifikasi dan Intensifikasi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. *Jurusan Akuntansi STIE MDP*.