

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

**(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang
Timur)**

Usulan Penelitian Skripsi

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh :

Eri Irawan

Nim : 31402000334

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Usulan Penelitian Skripsi

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang
Timur)

Disusun Oleh :

Eri Irawan

NIM 31402000334

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitian ujian usulan penelitian skripsi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

UNISSULA

Semarang, 12 Mei 2024

Pembimbing



DR. Sri Anik, SE, M.Si

NIK. 21049303

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN
PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

**(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang
Timur)**

Disusun Oleh :

Eri Irawan

NIM 31402000334

Telah dipertahankan di depan Penguji

Pada tanggal 22 Februari 2024

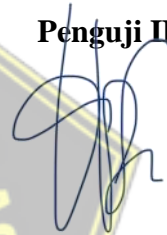
Susunan Dewan Penguji

Penguji I



Dr.Hj.Indri Kartika, M.Si., Akt., C.A
NIK. 211490002

Penguji II



Devi Permatasari, SE, M.Si, Ak, CA
NIK. 211413024

Pembimbing



DR. Sri Anik,SE,M.Si
NIK. 21049303

Pra Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 22 Februari 2024

Ketua Program Studi Akuntansi



Provita Wijayanti, SE, M.Si, Ak., CA
NIK. 211403012

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Peneliti panjatkan kepada Allah Ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan Usulan Penelitian Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur”**. Peneliti menyadari bahwa Usulan Penelitian Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, motivasi, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
2. Ibu Provita Wijayanti, S.E., M.Si., AK., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
3. Ibu DR. Sri Anik, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing secara cermat dan memberi masukan sehingga penelitian yang dilakukan membuahkan hasil yang maksimal.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat bagi Peneliti.
5. Orang tua dan keluarga Peneliti yang telah memberikan dukungan material dan moral kepada Peneliti;

6. Sarah, Alfi, Hilmi, Vania, Yogi, Dani, Feri dan teman-teman seperjuangan yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kerjasama, bantuan, serta motivasi yang telah kalian berikan.
7. Terakhir kepada semua pihak yang telah membantu Peneliti yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata, Peneliti berharap Kepada Allah Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Usulan Penelitian Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

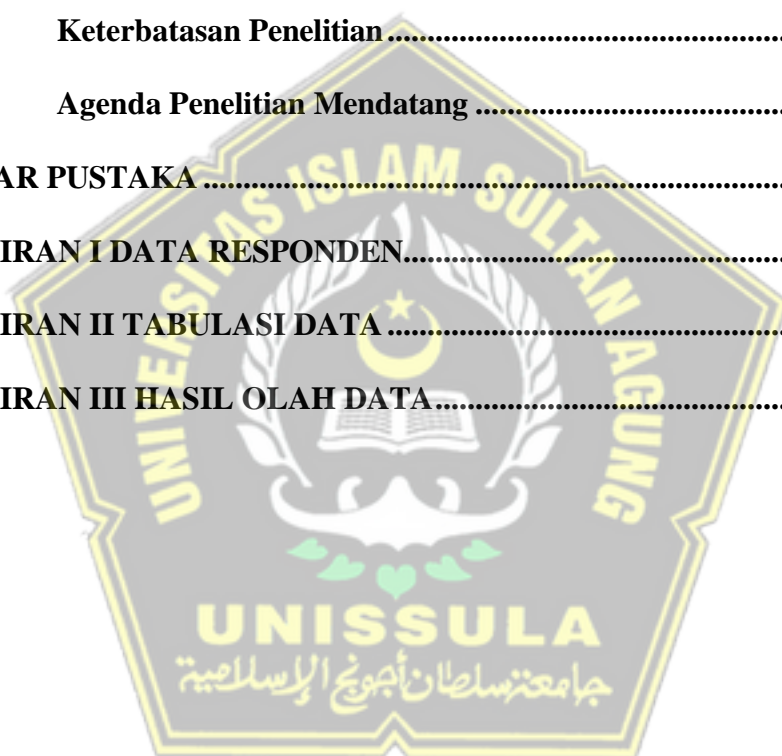


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Grand Theory	12
2.1.1 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>).....	12
2.2 Variabel Penelitian	13
2.2.1. Pengertian Pajak	13
2.2.2. Kesadaran Wajib Pajak.....	17
2.2.3. Pelayanan Perpajakan.....	20
2.2.4. Kepatuhan Perpajakan	23
2.2.5. Penerimaan Pajak	26
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	30
2.4.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak.....	30
2.4.2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak	31
2.4.3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak	32

2.5	Kerangka Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.3	Metode Pengambilan Data	39
3.4	Variabel dan Indikator	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Variabel Dependen	40
3.4.2.	Variabel Independen	40
3.5	Definisi Operasional Variabel	42
3.6	Teknik Analisis Data	46
3.5.1.	Statistik Deskriptif	46
3.5.2.	Uji Kualitas Data	46
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	48
3.5.4.	Uji <i>Regresi Linear Berganda</i>	51
3.5.5.	Uji Kelayakan Model Regresi (<i>Goodness of Fit Test</i>)	52
3.5.6.	Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1.	Deskripsi Responden dan Variabel Penelitian	55
4.1.1.	Deskripsi Responden	55
4.1.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	58
4.2.	Hasil Analisis Data	63
4.2.1.	Uji Kualitas Data	63
4.2.2.	Uji Asumsi Klasik	64
4.2.4.	Uji Regresi Linear Berganda	67
4.2.5.	Uji Kelayakan Model Regresi (<i>Goodness of Fit Test</i>)	67

4.2.6. Uji Hipotesis	70
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
4.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	71
4.3.2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak	72
4.3.3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak	73
BAB V PENUTUP	74
5.1. Simpulan.....	74
5.2. Implikasi.....	74
5.3. Keterbatasan Penelitian	75
5.4. Agenda Penelitian Mendatang	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN I DATA RESPONDEN.....	79
LAMPIRAN II TABULASI DATA	82
LAMPIRAN III HASIL OLAH DATA.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tarif Pajak <i>Progresif</i>	25
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	55
Tabel 2.3 <i>Definisi Operasional Variabel</i>	42
Tabel 4.1. Penyebaran Kuesioner	55
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.4. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Terhadap Variabel Penerimaan Pajak	58
Tabel 4.6. Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kesadaran Wajib Pajak	59
Tabel 4.6. Deskripsi Responden Terhadap Variabel Pelayanan Perpajakan.....	60
Tabel 4.7. Deskripsi Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
Tabel 4.8. Uji Validitas	63
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.11. Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.12. Uji Heterokedastisitas.....	66
Tabel 4.13. Uji Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.14. Uji Kelayakan Model (Uji F)	69
Tabel 4.15. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....33



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada mulanya pajak bukan merupakan suatu pungutan melainkan hanya berupa pemberian secara sukarela oleh rakyat kepada raja. Perkembangan selanjutnya pemberian itu berubah menjadi upeti yang pemberiannya dipaksakan dalam arti pemberian itu bersifat wajib dan ditetapkan secara sepihak oleh negara, dengan kata lain pajak yang semula merupakan pemberian berubah menjadi pungutan. Hal ini adalah wajar karena kebutuhan Negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan Negara yaitu untuk mempertahankan Negara dan melindungi rakyatnya dari serangan musuh maupun untuk melaksanakan pembangunan. Dengan demikian sejarah pemungutan pajak mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan negara baik di bidang ekonomi, sosial dan kenegaraan.

Penghasilan negara adalah berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak, dan atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu (*natural resources*). Erly Suandy, Hukum Pajak, (Dua: Salemba Empat, 2005). Dua sumber itu merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan itu untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan masyarakat, pendidikan, kesejahteraan dan sebagainya. Pelaksanaan

pembayaran pajak juga harus didasarkan dengan kesadaran diri untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri.

Kesadaran Wajib Pajak merupakan niat tulus seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran Wajib Pajak yang rendah terjadi karena minimnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan serta masih banyak Wajib Pajak berfikir akan penyalahgunaan pajak sehingga cenderung menghindari dari kewajibannya.

Berdasarkan observasi pada lapangan menunjukkan masih ada permasalahan terkait perpajakan yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur. Permasalahan tersebut dilihat dari data penerimaan pajak bahwa terdapat perbedaan antara target penerimaan pajak dengan realisasinya. Diduga karena rendahnya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pelayanan perpajakan juga tidak kalah pentingnya dari kesadaran wajib pajak. Aktivitas pelayanan harus terpenuhi dan terlaksana dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan akan berdampak positif pada penerimaan pajak. Aparat fiskus dapat memberikan pelayanan seperti meningkatkan komunikasi kepada wajib pajak dengan ramah, mudah dimengerti dan lebih memperhatikan keluhan demi kenyamanan wajib pajak, serta perlu banyak melakukan sosialisasi peraturan perpajakan, melalui online maupun offline.

Selain kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan ada juga kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menaati

kewajiban perpajakan menjadi salah satu hal yang berpengaruh dalam penerimaan perpajakan di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak bisa diartikan kondisi yang mana wajib pajak memenuhi dan melakukan seluruh hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu wajib pajak diwajibkan patuh dalam kewajiban perpajakan untuk membantu dalam penerimaan negara. Apabila wajib pajak tidak patuh dalam melaporkan pajaknya maka bakal mendapat sanksi administrasi yaitu berupa bunga, denda dan kenaikan. Membayar pajak sebagai bentuk manifestasi dari kewajiban bernegara dan secara langsung wajib pajak ikut serta berkewajiban dalam perpajakan guna membiayai negara dan turut serta dalam membangun negara.

Adapun penerimaan pajak berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur ditemukan fenomena yang belum sesuai dengan ketentuan pencapaian penerimaan pajak yaitu sebesar 100% ternyata tidak mencapai 100%. Dan mengalami ketidakstabilan persentase pencapaiannya sehingga tidak terealisasi dengan baik. Untuk lebih jelasnya berikut disajikan data pencapaian penerimaan pajak dari tahun 2018 hingga tahun 2022.

Tabel 1.1**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Semarang Timur**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2018	Rp. 478.182.000	Rp. 327.862.722	69%
2019	Rp. 597.594.265	Rp. 172.323.176	29%
2020	Rp. 1.003.626.246.000	Rp. 510.958.041.279	51%
2021	Rp. 1.126.989.321.000	Rp. 1.170.933.019.917	104%
2022	Rp. 1.479.834.739.000	Rp. 1.255.352.173.309	85%

Sumber : KPP Semarang Timur

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwasanya realisasi penerimaan pajak pada tahun 2018 - 2019 mendapati penurunan, sedangkan pada tahun 2019-2021 berangsur mengalami kenaikan, namun pada tahun 2021-2022 kembali mengalami penurunan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marisa Herryanto, Agus Arianto Toly (2013) berpendapat bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap Penerimaan Pajak. Hasil penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Evandito Arditiaza (2022) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Salatiga. Penelitian Faridatun Nadhiroh, Emma Lilianti, Nurmala (2022) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan berpengaruh dan Kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Ilir Timur. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nafisa Ischabita,

Hardiwinoto, dan Nurcahyono (2022) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan berpengaruh dan Kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Semarang Timur.

Hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ika Neni Kristanti (2021) menyebutkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan yang berada di KPP Pratama Kebumen. Namun Kepatuhan Wajib Pajak tidak memiliki pengaruh terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Neni Kristanti (2021) digunakan sebagai dasar acuan utama oleh penulis.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Ika Neni Kristanti (2021). Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini terletak pada objek dan periode penelitian. Jika penelitian terdahulu dilakukan di KPP Pratama Kebumen, maka penulis melakukan penelitian di KPP Pratama Semarang Timur. Alasan memilih objek di KPP Pratama Semarang Timur karena letaknya yang strategis sehingga mempermudah proses penelitian, dan Jumlah Realisasi Penerimaan Pajak cenderung fluktuatif dari tahun ke tahun disebabkan masih banyaknya Jumlah Wajib Pajak yang belum membayar pajak dan tidak mematuhi peraturan perpajakan. Selain itu masyarakat di wilayah ini memiliki ciri khas perkotaan baik dari sisi ekonomi, sosial dan budaya. Dalam wilayah kerja tersebut terdapat sentra sentra kegiatan bisnis dan sektor usaha yang strategis yang meliputi komplek pertokoan, ruko-ruko, kawasan

pergudangan, kawasan jasa, perumahan, pendidikan, pemerintahan dan lain-lainnya.

Tabel 1.2
Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Timur
Tahun 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar
1	2018	18.851
2	2019	18.956
3	2020	19.029
4	2021	19.059
5	2022	19.100

Sumber : KPP Semarang Timur

Berdasarkan data Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur selalu mengalami peningkatan pada tahun 2017-2021 yang seharusnya memberi dampak positif pada penerimaan pajak di kota Semarang tetapi pada kenyataannya menurut BAPENDA Kota Semarang jumlah wajib pajak yang terdaftar belum sepenuhnya mematuhi kewajibannya.

Tidak konsistennya tingkat persentase kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur serta beberapa perbedaan pada hasil penelitian di atas mendorong peneliti termotivasi dalam meneliti kembali mengenai penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur dan menguraikan dalam tulisan yang berbentuk skripsi dengan memilih

judul “**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur**”.

1.2 Rumusan Masalah

Meskipun masih banyak wajib pajak yang belum melaporkan kewajiban pajaknya, dan pemerintah sudah mengeluarkan program-program baru agar wajib pajak melaporkan kewajiban pajaknya seperti program keringanan pajak, hal ini masih mengindikasikan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak belum maksimal.

Beberapa penelitian pun telah dilakukan untuk meneliti masalah ini, khususnya berfokus pada penerimaan pajak. Para peneliti sebelumnya telah mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak, sehingga menghasilkan hasil pengujian yang bervariasi terhadap variabel-variabel yang diteliti. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan pengkajian kembali terkait variabel tersebut. Ada berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak, seperti kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Semarang Timur ?
2. Bagaimana pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Semarang Timur?
3. Bagaimana pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Semarang Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Semarang Timur.
2. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Semarang Timur.
3. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Semarang Timur.

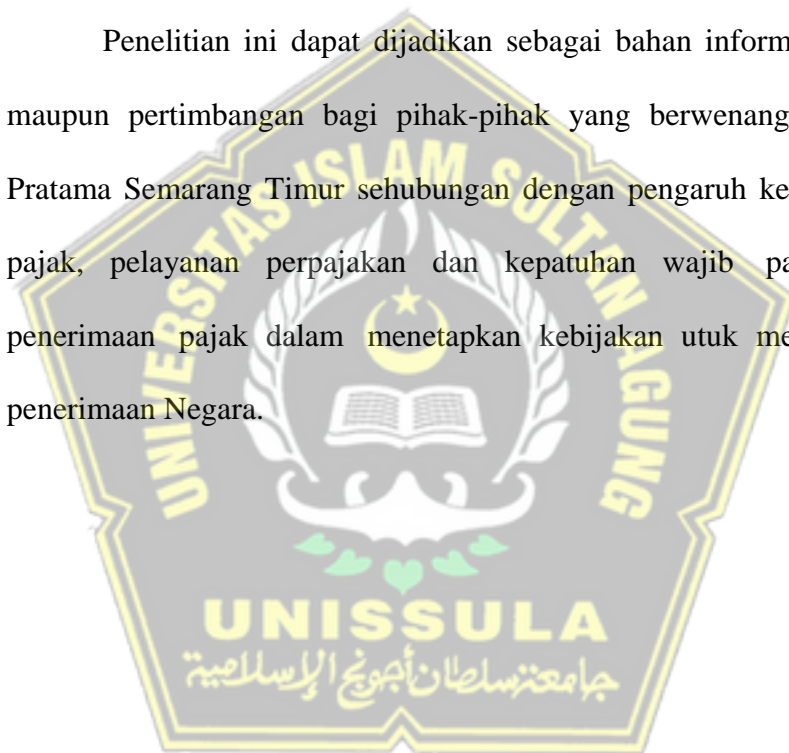
1.5 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian dibidang perpajakan khususnya berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi, masukan, maupun pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang seperti KPP Pratama Semarang Timur sehubungan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak dalam menetapkan kebijakan untuk mengoptimalkan penerimaan Negara.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Grand Theory*

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka (Rahayu, 2010).

Menurut Hasanudin (2020) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Kepatuhan tersebut dapat dipahami dalam kewajiban wajib pajak untuk menyetor kembali DUA dan kepatuhan dalam memperkirakan tunggakan pajak yang harus dibayar. Bila tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tinggi, maka penerimaan negara dari sektor pajak juga terus meningkat. Dalam arti bahwa wajib pajak yang telah patuh untuk membayarkan pajaknya, akan memberikan dampak positif bagi negara dan juga masyarakat. Misalnya, seperti pembangunan negara yang akan terlaksana dengan baik dan tercapainya target penerimaan dalam sektor pajak.

Kajian teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat digunakan untuk memperkirakan pengaruh dari masing-masing variabel dalam penelitian ini

yaitu, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur.

2.2 Variabel Penelitian

Dalam suatu penelitian dapat dikatakan variabel adalah fenomena yang menjadi inti penelitian untuk diobservasi atau diukur. Disebut variabel karena nilainya dapat bervariasi antar unit data dalam suatu populasi, juga dapat berubah nilainya dari masa ke masa. Variabel penelitian ialah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019).

2.2.1. Pengertian Pajak

Berdasarkan undang-undang pajak nomor 16 tahun 2009 sebagaimana terakhir telah diubah dengan undang-undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan nomor 196/PMK.03/2021 menjelaskan pengertian 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.

Menurut Barry Larking dalam Dua Tax Glossary (Gunadi, 2020:2) menyatakan bahwa “pajak sebagai pungutan pemerintah berdasar undang-undang (UU) tanpa imbalan dan bukan sanksi atau denda kecuali ada pelanggaran administrasi atau pidana pajak”.

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pajak adalah iuran atau pungutan yang digunakan oleh suatu badan yang bersifat umum (negara) untuk memasukkan uang kedalam kas negara dalam menutupi segala pengeluaran yang telah dilakukan dimana pungutannya dapat dipaksakan.

a. Sistem Pemungutan Pajak

Resmi (2018) menyatakan bahwa Sistem Pemungutan Pajak merupakan sebuah mekanisme yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak ke negara. Di Dua, berlaku 3 jenis sistem pemungutan pajak yakni:

1. *Self assessment system*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Dengan kata lain, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online yang dibuat oleh pemerintah. Contohnya adalah jenis pajak PPN dan PPh.

2. *Official assessment system*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus atau aparat perpajakan sebagai pemungut pajak. Dalam sistem pemungutan pajak *official assessment*, wajib pajak bersifat pasif dan pajak terutang baru

ada setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus. Sistem pemungutan pajak ini bisa diterapkan dalam pelunasan pajak bumi bangunan (PBB) atau jenis pajak daerah lainnya.

3. *With holding system*

Pada *with holding system*, besarnya pajak dihitung oleh pihak ketiga yang bukan wajib pajak dan bukan juga aparat pajak/fiskus. Contoh *with holding system* adalah pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara instansi terkait. Jadi, karyawan tidak perlu lagi pergi ke KPP untuk membayar pajak tersebut. Jenis pajak yang menggunakan *with holding system* di Dua adalah PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh final pasal 4 ayat (2) dan PPN.

c. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban bagi para Wajib Pajak menurut UU nomor 7 Tahun 2021 yaitu wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak dan wajib melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha, dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak. Jika sudah mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak, harus memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, paling lama

5 (lima) tahun sebelum diterbitkannya Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau dikukuhkannya sebagai Pengusaha Kena Pajak.

d. Hak-Hak Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, ada beberapa hak-hak wajib pajak :

1. Hak kelebihan pembayaran pajak. Hak ini berarti bahwa jika pembayaran pajak yang dibayar/dipotong/dipungut lebih besar dari yang seharusnya terutang, WP memiliki hak untuk mendapatkan kembali kelebihan tersebut. B. Hak kerahasiaan bagi wajib pajak. Dalam hal ini, WP memiliki hak untuk mendapat perlindungan kerahasiaan atas segala informasi yang telah disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka menjalankan ketentuan perpajakan.
2. WP dapat mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran pajak, WP dapat menyampaikan perpanjangan penyampaian DUA Tahunan, baik Pajak Penghasilan (PPh) Badan maupun PPh Orang Pribadi, WP dapat mengajukan pengurangan besarnya angsuran PPh Pasal 25, Misalnya objek pajak terkena bencana alam, WP dapat mengajukan permohonan pengurangan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terutang. Hak pengurangan PBB ini juga berlaku bagi WP yang merupakan anggota veteran pejuang kemerdekaan dan veteran pembela kemerdekaan. (dalam hal tertentu).

3. WP dapat mengajukan permohonan pembebasan atas pemotongan / pemungutan PPh.
4. Hak pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Dalam hal ini, WP yang telah memenuhi kriteria tertentu sebagai WP Patuh dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, dalam jangka waktu paling lambat 1 bulan untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan 3 bulan untuk PPh sejak tanggal permohonan.

2.2.2. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Muliari dan Setiawan (2011) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Menurut Hidayati (2014) kesadaran wajib pajak adalah perilaku wajib pajak berupa cerminan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai dengan adanya kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Dari pemaparan para ahli diatas maka dapat diketahui bahwa tinggi rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Apabila kesadaran wajib pajak rendah maka penerimaan pajak tidak maksimal dan begitupun sebaliknya, apabila kesadaran wajib pajak tinggi maka penerimaan pajak akan maksimal sehingga mampu membiayai keperluan pembangunan negara.

2.2.2.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Dari pengertian yang sudah dikemukakan oleh para ahli diatas, terdapat indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain :

Menurut Muliari dan Setiawan (2011) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain :

- a. Mengetahui pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara;
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela dan melaporkan pajak dengan benar.

Menurut Hidayati (2014) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain :

- a. Memahami fungsi pajak.
- b. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
- e. Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak antara lain :

- a. Kesadaran untuk mengerti dan memahami pajak.
- b. Kesadaran akan fungsi pajak.
- c. Kesadaran akan tujuan pajak.
- d. Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara.
- e. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara.

Dari indikator-indikator diatas, maka indikator kesadaran wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Mengetahui pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan (Muliari dan Setiawan, 2011)
2. Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara (Siti Kurnia Rahayu , 2017)

3. Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara (Hidayati, 2014)
4. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara (Siti Kurnia Rahayu , 2017)
5. Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara (Hidayati, 2014)

2.2.3. Pelayanan Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan DJP kepada wajib pajak dalam memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak.

Menurut Albari (2009) pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan manfaat kepada konsumen pada saat yang tepat sehingga dapat menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan pelayanan. Kantor Pelayanan Pajak memberikan suatu kegiatan pelayanan yang berupa pelayanan prima perpajakan agar dapat memberikan angka kepuasan atas pelayanan Wajib Pajak. Pada indikator atau ukuran kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang digunakan dalam kualitas pelayanan.

Menurut Kautsar & Salman (2019) pelayanan perpajakan yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pemaparan diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan perpajakan dapat mempengaruhi penerimaan pajak, dimana dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak berguna untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya akan berdampak pada potensi penerimaan pajak itu sendiri.

2.2.3.1 Indikator Pelayanan Perpajakan

Dari pengertian yang sudah dikemukakan oleh para ahli diatas, terdapat indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan perpajakan antara lain :

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) ada beberapa indikator tentang kualitas pelayanan perpajakan, diantaranya :

- a. Pelayanan cepat, dan tepat waktu.
- b. Mengutamakan kesopanan, kejujuran dan hormat kepada wajib pajak.
- c. Wajib pajak dilayani sepenuh hati, dan tanpa memberikan informasi yang salah.
- d. Pegawai pajak memiliki kemampuan dan motivasi kerja yang tinggi
- e. Penampilan fisik pegawai pajak rapi dan sehat.

Menurut Albari (2009) ada beberapa indikator tentang pelayanan perpajakan, diantaranya :

- a. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya
- b. Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- c. Responsif (responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan
- d. Empati (empathy), yaitu kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan
- e. Berwujud (tangibles), yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi

Menurut Kautsar & Salman (2019) ada beberapa indikator tentang pelayanan perpajakan, diantaranya :

- a. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
- b. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan, dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada wajib pajak.
- c. Pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan profesional.
- d. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya.
- e. Budaya kerja yang tinggi, responsif dan efektif.

Berdasarkan indikator diatas maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak (Kautsar & Salman 2019), (Albari, 2009) & (Siti Kurnia Rahayu, 2017)
2. Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak. (Kautsar & Salman 2019), (Albari, 2009) & (Siti Kurnia Rahayu, 2017)
3. Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat (Kautsar & Salman 2019), (Albari, 2009) & (Siti Kurnia Rahayu, 2017)
4. Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus bekapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak (Kautsar & Salman 2019), (Albari, 2009)
5. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan (Kautsar & Salman 2019), (Albari, 2009) & (Siti Kurnia Rahayu, 2017)

2.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Viqania (2012) kepatuhan wajib pajak adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Safri Nurmatu (2015) menyebutkan kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakannya.

Dari penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak dapat mempengaruhi penerimaan pajak, dimana Wajib Pajak yang patuh akan berpengaruh dengan penerimaan pajak karena kepatuhan wajib pajak berakibat baik untuk kelancaran prosedur perpajakan.

2.2.4.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Dari pengertian yang sudah dikemukakan oleh para ahli diatas, terdapat indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak antara lain :

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) ada beberapa indikator tentang kepatuhan wajib pajak, diantaranya :

- a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak terutang.
- c. Tepat waktu dalam melaporkan SPT yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.
- d. Tepat waktu dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- e. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

- f. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga).
- g. Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Viqania (2012) ada beberapa indikator tentang kepatuhan wajib pajak, diantaranya :

- a. Perilaku seseorang/kelompok untuk tidak berbuat sesuatu yang dilarang.
- b. Berdasarkan suatu peraturan.

Menurut Safri Nurmatu (2015) ada beberapa indikator tentang kepatuhan wajib pajak, diantaranya :

- a. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- b. Dapat menghitung pajak dengan benar.
- c. Membayar pajak dengan benar.
- d. Membayar pajak tepat waktu.
- e. Melaporkan pajak dengan benar.
- f. Melaporkan pajak tepat waktu.

Berdasarkan indikator diatas maka indikator kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Siti Kurnia Rahayu , 2017) & (Viqania, 2012)
2. Melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu (Siti Kurnia Rahayu, 2017) & (Safri Nurmatu, 2015)

3. Menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya (Safri Nurmatu, 2015) & (Siti Kurnia Rahayu , 2017)
4. Membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu (Safri Nurmatu, 2015) & (Siti Kurnia Rahayu , 2017)
5. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (Safri Nurmatu, 2015) & (Siti Kurnia Rahayu , 2017)

2.2.5. Penerimaan Pajak

Menurut Hutagol (2007) menyatakan definisi penerimaan pajak adalah pendapatan yang diperoleh secara berkelanjutan dan dapat dimaksimalkan sehingga jumlahnya dapat sesuai dengan kebutuhan dari pemerintah dan masyarakat suatu daerah.

Menurut Timbul dan Imam (2012) penerimaan negara dari pajak merupakan salah satu komponen penting dalam rangka kemandirian pembiayaan pembangunan.

Menurut Suryadi (2006) penerimaan pajak merupakan pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan.

Definisi Penerimaan Pajak menurut Chairil Anwar Pohan (2017) menyatakan bahwa penerimaan pajak adalah sebagai tulang punggung sumber keuangan Negara terbesar untuk pembiayaan APBN yang sangat dominan.

Dari keempat pengertian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Penerimaan Pajak merupakan penerimaan negara dari subjek pajak

atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak berjalan yang digunakan untuk pembiayaan negara dan berjalannya arus belanja rutin negara dan pembangunan.

2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai pemeriksaan pajak dan pengaruhnya terhadap tingkat penerimaan pajak badan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No.	Pengarang, Tahun	Variabel penelitian, Populasi dan Sampel, Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Marisa Herryanto, Agus Arianto Toly (2013).	-Variabel dependen : Penerimaan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif,
		-Variabel independent : Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak	Kegiatan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh
		-Populasi dan sampel : DUA Masa PPh 25, Kegiatan sosialisasi perpajakan, STP PPh pasal 25 dan Penerimaan PPh 25 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan 2008-2011	Pemeriksaan pajak berpengaruh positif

		-Metode analisis data : Regresi linier berganda	Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan sosialisasi perpajakan, dan Pemeriksaan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan.
2	Ika Neni Kristanti (2021).	- Variabel dependen : Penerimaan Pajak	Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		- Variabel independent : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		- Populasi dan sampel : Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di (KPP) Pratama Kebumen 2015 – 2020.	Kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		-Metode analisis data : Analisis Regresi Linear Berganda	Kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
3	Evandito Arditiaza (2022).	- Variabel dependen : Penerimaan Pajak	Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		- Variabel independent : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		-Populasi dan sampel : UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Salatiga 2015- 2020	Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak

		-Metode analisis data : Regresi	Kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
4	Faridatun Nadhiroh, Emma Lilianti, Nurmala (2022).	- Variabel dependen : Penerimaan Pajak	Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		-Variabel independent : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		- Populasi dan sampel : Penerimaan pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur periode 2016-2021	Kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		-Metode analisis data : Metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal	Kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
5	Nafisa Ischabita, Hardiwinoto, dan Nurcahyono (2022).	-Variabel dependen : Penerimaan Pajak	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak
		-Variabel independen: Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Penagihan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak	Kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak
		- populasi dan sampel : wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur dengan 100 responden	Penagihan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak
		-Metode analisis data : Regresi linear berganda	Pemeriksaan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Perumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ditujukan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak KPP Pratama Semarang Timur. Berdasarkan pemikiran tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

2.4.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan 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 (Daroyani Putra, 2019).

Melalui penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Apabila kesadaran wajib pajak rendah maka penerimaan pajak tidak maksimal dan begitupun sebaliknya, apabila kesadaran wajib pajak tinggi maka penerimaan pajak akan maksimal sehingga mampu membiayai keperluan pembangunan negara.

Dalam penelitian Nafisa Ischabita, Hardiwinoto, dan Nurcahyono (2022), Evandito Arditiaya (2022), Ika Neni Kristanti (2021) & Faridatun Nadhiroh, Emma Lilianti, Nurmala (2022) menyatakan bahwa variabel

kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak.

2.4.2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Pelayanan yang diterima sesuai bahkan lebih dari harapan wajib pajak maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan atau diterima kurang maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas (Siwi, 2020)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan sebagai peranan penting untuk mendorong Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dengan membantu memberikan hak dan kewajiban dengan cara terbaik. Pelayanan yang diberikan harus adil, efisien, jelas dan mudah dipahami agar Wajib Pajak merasa nyaman dalam membayar pajak. Pelayanan yang baik tentu saja berpengaruh terhadap penerimaan pajak karena apabila pelayanan yang diberikan berbelit-belit dan sulit dipahami maka dapat mengakibatkan Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak, mereka tidak merasa puas dan nyaman dalam memenuhi kewajibannya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Evandito Arditiaza (2022), Ika Neni Kristanti (2021) & Faridatun Nadhiroh, Emma Lilianti, Nurmala (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak.

2.4.3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Kepatuhan pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. (Saraswati, 2012.)

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak menggambarkan sikap Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan undang-undang. Kepatuhan wajib pajak bisa diukur dengan mendaftarkan diri, melaporkan SPT, menghitung dan membayar pajak serta membayar tunggakan pajak. Wajib Pajak yang patuh berpengaruh dengan penerimaan pajak karena kepatuhan wajib pajak berakibat baik untuk kelancaran penerimaan perpajakan.

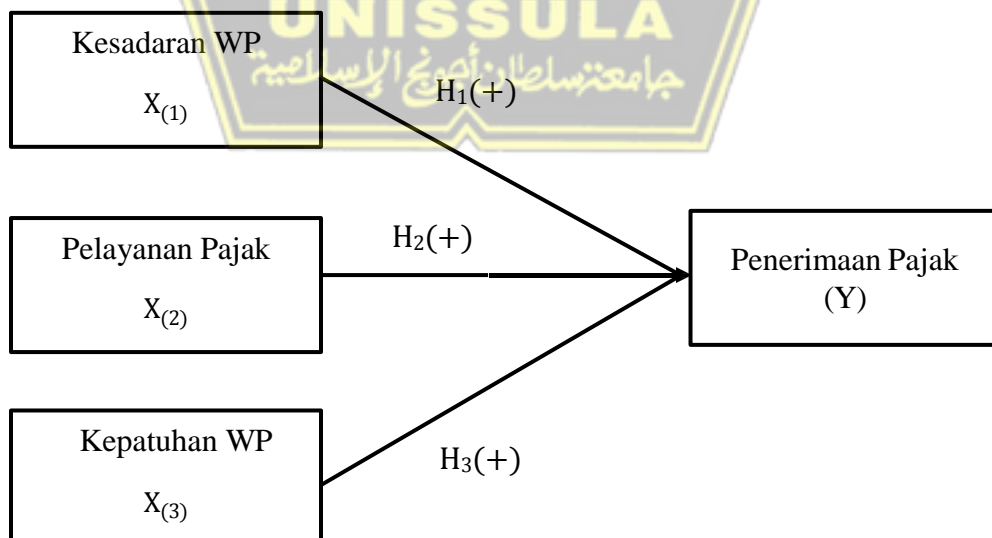
Selaras dengan hasil penelitian Evandito Arditiaza (2022) yang menyatakan bahwa kepatuhan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak.

2.5 Kerangka Penelitian

Berdasarkan analisis pada landasan teori dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menguji seberapa besar pengaruh kesadaran, pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran, pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini digambarkan pada gambar di atas.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah explanatory research, dimana penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2019). Alasan utama menggunakan metode penelitian explanatory research yaitu untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen yang ada. Penelitian ini akan menguji pengaruh hubungan antar variabel. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang akan diteliti, yaitu variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak (X1), pelayanan perpajakan (X2), kepatuhan wajib pajak (X3) dan variabel dependen yaitu penerimaan pajak (Y). Dimana data-data yang menjadi informasi tersebut diolah untuk menguji suatu teori atau hipotesis yang ada menggunakan prosedur statistik.

3.2 Populasi dan Sampel

Sugiyono (2018) berpendapat bahwa populasi dalam konteks penelitian merupakan objek keseluruhan dalam sebuah penelitian atau dapat dikatakan sebagai jumlah keseluruhan dari individu-individu yang karakternya akan diteliti.

Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur sebanyak 19.100 wajib pajak (KPP Pratama Semarang Timur 2022), sedangkan menurut Sekaran & Bougie (2017) sampel adalah responden dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi.

Teknik yang digunakan untuk pemilihan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *accidental sampling* adalah proses pengambilan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan sampel yang kebetulan ditemui dengan peneliti. Dalam hal ini wajib pajak yang bersedia mengisi kuesioner adalah yang menjadi sampel. Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Standard error (10%)

Perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{19.100}{1 + 19.100(10\%)^2}$$

$$n = \frac{19.100}{1 + 19.100 (0,01)}$$

$n = 99,479$ (dibulatkan menjadi 100)

Perhitungan besarnya sampel wajib pajak yang terdaftar di KPP Prratama Semarang Timur adalah 19.100 orang. Dengan menggunakan rumus di atas, dari jumlah populasi sebanyak 19.100 wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur, maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sampel yang dapat mewakili populasi dengan kriteria-kriteria sebagai berikut :

1. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur
2. Wajib Pajak yang melaporkan SPT Masa
3. Wajib Pajak yang bersedia menjadi responden

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015) jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kuantitatif.

Menurut Hadi (2015) Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang di dapatkan dalam bentuk angka. Dalam bentuk angka ini maka data kuantitatif dapat di proses menggunakan rumus matematika atau dapat juga di analisis dengan sistem statistik.

Dalam Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Terdiri dari variabel independen yaitu kesadaran

wajib pajak (X1), pelayanan perpajakan (X2), kepatuhan wajib pajak (X3) dan variabel dependen yaitu penerimaan pajak (Y).

3.3.2 Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018) Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan. Dalam pengumpulan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer.

Menurut Husein Umar (2013) data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh yaitu melalui kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur.

3.3 Metode Pengambilan Data

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi ialah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuisioner.

Menurut Sujarweni (2020) kuesioner merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab.

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.4.1. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini ialah penerimaan pajak. Penerimaan Pajak dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan Indikator sebagai berikut :

1. Pajak yang saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara.
2. Pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara.
3. Kerja sama fiskus dan Wajib Pajak diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pajak di masa depan.
4. Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, penerimaan pajak semakin bertambah.
5. Tarif pajak yang saya bayar sesuai dengan perhitungan pajak yang di atur undang-undang.

3.4.2. Variabel Independen

a. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rabiyah, Suryani, & Karim (2021) menjelaskan bahwa Kesadaran wajib pajak dalam perpajakan merupakan suatu perasaan yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak

dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan. Dalam penelitian ini, Kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- (1) Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan
- (2) Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara
- (3) Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara
- (4) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara
- (5) Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara

b. Pelayanan Perpajakan

Menurut Siwi (2020), kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Pelayanan yang diterima sesuai bahkan lebih dari harapan wajib pajak maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan atau diterima kurang maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Terdapat lima indikator untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pajak, yaitu:

1. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak
2. Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak

3. Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat
4. Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus bekapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak
5. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan

c. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Hasanudin. Dkk, 2020) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Dalam penelitian ini Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan indikator sesuai wajib pajak patuh, diantaranya :

1. Selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
2. Selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu
3. Menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan adanya
4. Membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu
5. Membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau

membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiono, 2019). Dalam Penelitian ini terdapat 4 variabel penelitian, yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan perpajakan, dan penerimaan pajak. Rincian dari operasional variabel sebagai berikut :

Tabel 2.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Sumber	Pengukuran
1.	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Perilaku atau sikap dari wajib pajak semarang timur dalam membayarkan pajaknya secara sukarela dan benar di KPP Semarang Timur.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan 2. Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara 3. Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara 4. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara 5. Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara 	Rabiyah, Suryani, & Karim (2021)	Skala Likert 1 - 5
2.	Pelayanan Perpajakan (X2)	Nilai berdasarkan presepsi yang diakui wajib pajak semarang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap 	Siwi (2020)	Skala Likert 1 - 5

		<p>timur, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan dari KPP Semarang Timur</p>	<p>Wajib Pajak</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak 3. Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat 4. Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus bekapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak 5. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan 		
3.	Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	<p>Keadaan dimana wajib pajak semarang timur dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak sebagai wajib pajak.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan 2. Saya selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu 3. Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan 	(Hasanu din. Dkk, 2020)	Skala Likert 1 - 5

			<p>benar dan apa adanya</p> <p>4. Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu</p> <p>5. Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan</p>		
4.	Penerimaan Pajak (Y)	<p>Sumber penerimaan negara yang sumbernya berasal dari pembayaran pajak oleh wajib pajak semarang timur yang digunakan untuk melakukan pembiayaan keperluan dilingkungan, pembangunan infrastruktur dan mensejahterakan rakyat dilingkungan Semarang Timur</p>	<p>1. Tarif pajak yang saya bayar sesuai dengan perhitungan pajak yang di atur undang-undang.</p> <p>2. Pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara.</p> <p>3. Pajak yang saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara.</p> <p>4. Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, penerimaan pajak semakin bertambah.</p> <p>5. Kerja sama fiskus dan Wajib Pajak diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pajak di masa depan.</p>	Surjadjaja dan Handayani (2019)	Skala Likert 1 - 5

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu aktivitas yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis data yang telah dikumpulkan. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yakni, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis terdiri dari uji t dan uji F serta uji koefisien determinasi.

3.5.1. Statistik Deskriptif

Ghozali (2018) menyatakan statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu obyek yang akan diteliti yang dilihat dari nilai nilai maksimum, nilai minimum, rata-rata (*mean*) dan standar deviasi dari setiap variabel dalam penelitian ini yakni meliputi meliputi penerimaan pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Analisis statistik deskriptif ini guna memberi deskripsi dari setiap pernyataan kuesioner dan gambaran tentang demografi responden penelitian.

3.5.2. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan

(kuesioner). Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur apakah item pertanyaan dalam kuesioner yang telah dirancang sesuai efektivitas yang dapat mengukur apa yang hendak peneliti analisis.

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS for windows dengan kriteria berikut :

6. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
7. Jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
8. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation.

Jadi hasil penelitian dari pengumpulan data yang terkumpul bisa dikatakan validitas dan hasil yang validitas akan menghasilkan data yang dapat dipercaya kebenarannya.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan

dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Menggunakan program SPSS for windows, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

1. Jika r -alpha positif dan lebih besar dari r -tabel maka pernyataan tersebut reliabel
2. Jika r -alpha negatif dan lebih kecil dari r -tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
 - a. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliable
 - b. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,6 (Priyatno, 2013).

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda. Dilakukannya pengujian ini untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias serta konsisten dan memiliki ketepatan dalam estimasi. Uji asumsi klasik dilakukan untuk dua bahwa pengujian yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, multikolonieritas, dan heteroskedastisitas sehingga pengujian dapat dilakukan ke analisis regresi linear.

1.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi dengan normal atau tidak. Suatu model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal

(Duli, 2019). Dalam suatu model regresi diperlukan normalitas pada nilai residualnya, bukan pada masing – masing variabel penelitian (Umar, 2019). Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dan grafik *Normal Probability Plot*. Kriteria pengambilan keputusan dengan menggunakan uji *Kolmogorov smirnov* sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terdistribusi normal. Sedangkan, kriteria pengambilan keputusan dengan menggunakan grafik *Normal Probability Plot* sebagai berikut:
 1. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.
 2. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terdistribusi normal.

1.5.3.2 Uji *Multikolinearitas*

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat atau tidak korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda (Duli, 2019). Uji multikolinearitas mengharuskan variabel independen terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas merupakan gejala korelasi yang terjadi antar variabel independen yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen (Nugraha, 2022). Suatu model regresi yang baik adalah

tidak terjadi korelasi diantara variabel-variabel independen atau tidak terjadi gejala multikolinearitas (Febry & Teofilus, 2020). Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Kriteria pengambilan keputusan dengan melihat nilai tolerance sebagai berikut:

- a. Jika nilai tolerance $> 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah *multikolinearitas* dalam model regresi.
- b. Jika nilai tolerance $< 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa terjadi masalah *multikolinearitas* dalam model regresi.

Sedangkan, kriteria pengambilan keputusan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebagai berikut:

- a. Jika nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah *multikolinearitas* dalam model regresi.
- b. Jika nilai VIF > 10 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi masalah *multikolinearitas* dalam model regresi.

1.5.3.3 Uji *Heteroskedastisitas*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Rukajat, 2018). Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut dengan *homoskedastisitas* dan sebaliknya jika berbeda disebut dengan *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah *homoskedastisitas* (Jaya, 2020). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala *heteroskedastisitas* dalam suatu model regresi dapat

dilakukan dengan melakukan uji *Glejser*. Kriteria pengambilan keputusan dengan menggunakan uji *Glejser* sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala *heteroskedastisitas* dalam model regresi.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala *heteroskedastisitas* dalam model regresi.

3.5.4. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Koefisien determinasi dalam model regresi logistik ditunjukkan oleh nilai *Nagelkerke's R Square* yang merupakan modifikasi dari koefisien Cox dan Snell untuk memastikan bahwa nilainya bervariasi dari 0 (nol) hingga 1. *Nagelkerke's R Square* dapat diartikan sebagai nilai R^2 dalam regresi berganda (Saputri dan Syahrill, 2022).

Menurut Ghozali (2018) analisis regresi berganda merupakan analisis yang mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai

berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Penerimaan Pajak

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien regresi

X1 = Variabel kesadaran wajib pajak

X2 = Variabel pelayanan perpajakan

X3 = Variabel kepatuhan wajib pajak

ε = Error

3.5.5. Uji Kelayakan Model Regresi (*Goodness of Fit Test*)

Pengujian kelayakan dengan uji kecocokan *Hosmer dan Lemeshow* untuk mengevaluasi kelayakan model regresi. Uji kecocokan *Hosmer dan Lemeshow* menguji kecocokan data empiris atau hipotesis nol kecocokan model. Jika nilai statistik uji *goodness-of-fit Hosmer and Lemeshow* sama dengan atau lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara model dengan nilai observasi, maka *goodness- model of-fit* kurang baik karena model tidak dapat meramalkan pengamatan. Jika nilai *goodness-of-fit dari Statistics Hosmer dan Lemeshow* lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol diterima yang artinya model dapat memprediksi nilai observasinya, atau dapat dikatakan

model dapat diterima karena model tersebut cocok dengan data yang diamati. (Saputri dan Syahrill, 2022)

1.5.5.1 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F ini bertujuan untuk menunjukkan apakah variabel – variabel independen secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Tingkatan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebesar 0,05 atau 5%. Apabila nilai signifikansi f lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan bahwa model regresi pada penelitian ini dikatakan layak karena variabel – variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi f diatas 0,05, maka diartikan bahwa model regresi dikatakan tidak layak karena variabel – variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).

1.5.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Bahri (2018) koefisien determinasi (R^2) mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh nilai R-Square. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan variabel-

variabel independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dengan model semakin tepat.

3.5.6. Uji Hipotesis

3.5.6.1 Uji Statistik t (Uji t)

Uji t diperoleh pada bagian output koefisien regresi. Uji statistik t digunakan untuk pengujian hipotesis pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (Bahri, 2018). Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan :

1. Jika nilai nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Artinya variabel independen secara individual dan signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Artinya variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1.Deskripsi Responden dan Variabel Penelitian

1.1.1. Deskripsi Responden

Responden penelitian ini adalah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Semarang timur yang berjumlah 100 orang responden. Pengisian kuesioner yaitu responden menjawab pada lembar kuesioner yang sudah disediakan dengan cara melakukan pengisian melalui *google form*.

Tabel 4.1.

Penyebaran Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	100
2	Kuesioner yang tidak kembali ke peneliti	-
3	Kuesioner yang tidak lengkap	-
4	Kuesioner yang layak diolah	100
Response Rate = $100/100 \times 100\% = 100\%$		

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Kuesioner disebar secara *online* dengan mengirimkan link yang dibuat oleh peneliti kepada Wajib Pajak. Jumlah kuesioner yang kembali dan telah diisi dengan lengkap dan benar sebanyak 100 kuesioner. Dengan demikian *response rate* kuesioner yang layak untuk diolah adalah 100 persen.

Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2.

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	41	41
2	Perempuan	79	79
	Total	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Tabel 4.2. menjelaskan bahwa dari 100 responden, presentase responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 79% (79 responden). Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41% (41 responden). Hal ini menunjukkan bahwa dominan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur adalah Perempuan dikarenakan lebih memiliki kesadaran akan kewajiban dalam membayar pajak dan lebih patuh akan peraturan yang telah ditetapkan.

Identitas responden berdasarkan Umur disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.3.

Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	< 25 Tahun	12	12
2	25-35 Tahun	34	34
3	35-45 Tahun	39	39
4	> 45 Tahun	15	15
	Total	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Tabel 4.3. menjelaskan bahwa dari 100 responden, presentase responden terbanyak berdasarkan umur adalah umur 35-35 tahun yaitu sebanyak 39% (39 responden). Sedangkan presentase umur 25-35 tahun yaitu sebanyak 34% (34 responden). Dan presentase responden terkecil adalah pada umur < 45 tahun yaitu 15% (15 responden) dan umur > 45 tahun yaitu 12% (12 responden).

Identitas responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.4.
Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	BUMN	4	4
2	Pengusaha	28	28
3	PNS	14	14
4	Swasta	37	37
5	Wiraswasta	16	16
	Total	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Tabel 4.4. menjelaskan bahwa dari 100 responden, presentase responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah yang bekerja sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 37% (37 responden), sedangkan presentase terendah adalah yang bekerja sebagai karyawan BUMN yaitu sebanyak 4% (4 responden). Sementara pekerjaan lainnya adalah Pengusaha sebanyak 28% (28 responden), PNS 14% (14 responden) dan Wiraswasta 16% (16 responden).

1.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi masing-masing variabel penelitian ini adalah Penerimaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun kecenderungan jawaban responden dari setiap butir pertanyaan kuesioner yang menunjukkan ukuran *statistic* adalah sebagai berikut :

1.1.2.1. Deskripsi Variabel Penerimaan Pajak

Variabel Penerimaan Pajak terdiri dari 5 pertanyaan. Berdasarkan hasil kuesioner tentang Penerimaan Pajak diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.5.

Deskripsi Responden Terhadap Variabel Penerimaan Pajak

No	Penerimaan Pajak (Y)	Persepsi Jawaban Responden					TOTAL
		1	2	3	4	5	
		STS	TS	N	S	SS	
1	Tarif pajak yang saya bayar sesuai dengan perhitungan pajak yang di atur undang-undang.	4	3	9	54	30	100
2	Pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara.	2	4	12	56	26	100
3	Pajak yang saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara.			7	41	52	100

4	Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, penerimaan pajak semakin bertambah.	1	9	35	55	100
5	Kerja sama fiskus dan Wajib Pajak diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pajak di masa depan.	1	12	54	33	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5. dapat disimpulkan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap variabel Penerimaan Pajak (Y) rata-rata dengan mayoritas jawaban “Setuju”

1.1.2.2.Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Variabel Kesadaran Wajib Pajak terdiri dari 5 pertanyaan. Berdasarkan hasil kuesioner tentang Kesadaran Wajib Pajak diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.6.

Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Persepsi Jawaban Responden					TOTAL
		1	2	3	4	5	
		STS	TS	N	S	SS	
1	Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan			7	29	64	100
2	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara		1	2	31	66	100

3	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara			7	34	59	100
4	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara			5	45	50	100
5	Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara			10	45	45	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6, dapat disimpulkan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) rata-rata dengan mayoritas jawaban “Sangat Setuju”

1.1.2.3. Deskripsi Variabel Pelayanan Perpajakan (X2)

Variabel Pelayanan Perpajakan terdiri dari 5 pertanyaan. Berdasarkan hasil kuesioner tentang Pelayanan Perpajakan diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.6.

Deskripsi Responden Terhadap Variabel Pelayanan Perpajakan

No	Pelayanan Perpajakan (X2)	Persepsi Jawaban Responden					TOTAL
		1	2	3	4	5	
		STS	TS	N	S	SS	
1	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak			10	33	57	100

2	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak	2	7	42	43	6	100
3	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat	13	19	37	23	8	100
4	Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus bekapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak	1	5	13	61	20	100
5	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan			3	62	35	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6. dapat disimpulkan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap variabel Pelayanan Perpajakan (X2) rata-rata dengan mayoritas jawaban “Sangat Setuju”

1.1.2.4.Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X3)

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 5 pertanyaan.

Berdasarkan hasil kuesioner tentang Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.7.

Deskripsi Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	Persepsi Jawaban Responden					TOTAL
		1	2	3	4	5	
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan		2	26	54	18	100
2	Saya selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu			24	54	22	100
3	Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya		4	21	49	26	100
4	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu		3	24	48	25	100
5	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan		2	10	60	28	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7. dapat disimpulkan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X3) rata-rata dengan mayoritas jawaban “Setuju”

1.2. Hasil Analisis Data

1.2.1. Uji Kualitas Data

1.2.1.1. Uji Validitas

Tabel 4.8. Uji Validitas

Variabel	Indikator	t hitung	t tabel	Keterangan
Penerimaan Pajak (Y)	Y.1	0,825	0,1946	Valid
	Y.2	0,747	0,1946	Valid
	Y.3	0,780	0,1946	Valid
	Y.4	0,661	0,1946	Valid
	Y.5	0,700	0,1946	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,693	0,1946	Valid
	X1.2	0,357	0,1946	Valid
	X1.3	0,296	0,1946	Valid
	X1.4	0,240	0,1946	Valid
	X1.5	0,267	0,1946	Valid
Pelayanan Perpajakan (X2)	X2.1	0,359	0,1946	Valid
	X2.2	0,322	0,1946	Valid
	X2.3	0,360	0,1946	Valid
	X2.4	0,281	0,1946	Valid
	X2.5	0,300	0,1946	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	X3.1	0,375	0,1946	Valid
	X3.2	0,349	0,1946	Valid
	X3.3	0,200	0,1946	Valid
	X3.4	0,195	0,1946	Valid
	X3.5	0,303	0,1946	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel penelitian mempunyai t hitung lebih besar dibandingkan t tabel, hal ini berarti semua indikator dalam variabel penelitiannya adalah valid.

1.2.1.2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.9. Uji Reliabilitas

VARIABEL	NILAI CRONBACH ALFA	STANDAR	KETERANGAN
Penerimaan Pajak (Y)	0,664	0,6	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,638		Reliabel
Pelayanan Perpajakan (X2)	0,707		Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	0,615		Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel / handal, karena memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,6.

1.2.2. Uji Asumsi Klasik

1.2.2.1. Uji Normalitas

Tabel 4.10. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43167572
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.040
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.191 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Nilai sig yang didapat di atas 0,05 sehingga dapat

disimpulkan data dari masing-masing variabel berdistribusi normal.

1.2.3.2. Uji Multikolonieritas

Tabel 4.11. Uji Multikolonieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Hasil
Kesadaran Wajib Pajak	0.896	1.116	Tidak terjadi Multikolonieritas
Pelayanan Perpajakan	0.719	1.39	Tidak terjadi Multikolonieritas
Kepatuhan Wajib Pajak	0.793	1.261	Tidak terjadi Multikolonieritas

Sumber : Data yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui nilai *Tolerance* untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah 0,896 lebih besar dari 0,10. Sementara VIF untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah 1,116 lebih kecil dari 10,00. Untuk nilai *Tolerance* pada variabel Pelayanan Perpajakan adalah 0,719 lebih besar dari 0,10, sementara VIF untuk variabel Pelayanan Perpajakan adalah 1,390 lebih besar dari 10,00. Untuk nilai *Tolerance* pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 0,793 lebih besar dari 0,10 dan VIF untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah 1,261 lebih besar dari 10,00. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolonieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonieritas dalam model regresi.

1.2.3.3. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.12. Uji Heterokedastisitas

Model	Sig.	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0.645	Tidak terjadi Heterokedastisitas
Pelayanan Perpajakan	0.142	Tidak terjadi Heterokedastisitas
Kepatuhan Wajib Pajak	0.412	Tidak terjadi Heterokedastisitas

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak dan *listing age* yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas dalam model regresi.

1.2.4. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.14. Uji Regresi Linear Berganda

Keterangan	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
(Constant)	9.501	2.753	0.001
Kesadaran Wajib Pajak	-0.035	0.098	0.723
Pelayanan Perpajakan	0.399	0.124	0.002
Kepatuhan Wajib Pajak	0.248	0.103	0.019

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 maka diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

$$\text{Penerimaan Pajak} = 9,501 - 0,035 \text{ Kesadaran Wajib Pajak} + 0,399$$

Pelayanan

$$\text{Perpajakan} + 0,248 \text{ Kepatuhan Wajib Pajak} + e$$

Keterangan :

α = Konstanta

Y = Penerimaan Pajak

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X 2 = Pelayanan Perpajakan

X 3 = Kepatuhan Wajib Pajak

e = Standar Error

1. *Constant* $E_p (\alpha) = 9,501$ dan nilai signifikansi 0,001 (<5%), artinya jika variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak dianggap konstan atau tetap, maka Penerimaan Perpajakan akan mengalami peningkatan sebesar 95,01%.
2. Koefisien regresi pada variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai - 0,035 yang bernilai negatif dan memiliki nilai signifikansi 0,723 (>5%), artinya Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Hal ini berarti semakin besarnya Kesadaran Wajib Pajak maka tidak akan meningkatkan nilai Penerimaan Pajak.
3. Koefisien regresi pada variabel Pelayanan Perpajakan memiliki nilai 0,399 yang bernilai positif dan memiliki nilai signifikansi 0,002 (<5%), artinya Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Penerimaan

Pajak. Hal ini berarti semakin baiknya Pelayanan Perpajakan maka akan meningkatkan nilai Penerimaan Pajak.

4. Koefisien regresi pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai 0,248 yang bernilai positif dan memiliki nilai signifikansi 0,019 (<5%), artinya Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Hal ini berarti semakin besarnya Kepatuhan Wajib Pajak maka tidak akan meningkatkan nilai Penerimaan Pajak.

4.2.5. Uji Kelayakan Model Regresi (*Goodness of Fit Test*)

4.2.5.1. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 4.15. Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	182.798	3	60.933	9.993	.000 ^b
	Residual	585.392	96	6.098		
	Total	768.190	99			
a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan						

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Hasil perhitungan F-hitung pada tabel diatas nilai F-hitung sebesar 9,993 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 (lebih besar dari nilai 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan untuk menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak adalah model yang layak atau *fit*.

1.2.5.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.16. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.488 ^a	.238	.214	2.469
a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan				
b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak				

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.10, besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,214 yang berarti variabilitas dependen (Penerimaan Pajak) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas independen (Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 21,4% sedangkan sisanya 78,6% dijelaskan oleh variable lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

1.2.6. Uji Hipotesis

1.2.6.1. Uji Statistik t (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independem secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Berikut hasil uji statistik t :

Tabel 4.17. Uji Statistik t

Keterangan	t	Sig.
(Constant)	3.451	0.001
Kesadaran Wajib Pajak	-0.356	0.723
Pelayanan Perpajakan	3.225	0.002

Kepatuhan Wajib Pajak	2.395	0.019
-----------------------	-------	-------

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2023

A. Pengujian hipotesis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.14 menunjukkan nilai t sebesar -0,356 sedangkan nilai sig sebesar 0,723 yang artinya lebih besar dari tingkat signifikan 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap Penerimaan Pajak sehingga **H₁** **Ditolak**.

B. Pengujian hipotesis pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.14 menunjukkan nilai t sebesar 3,225 sedangkan nilai sig sebesar 0,002 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak sehingga **H₂** **Diterima**.

C. Pengujian hipotesis pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.14 menunjukkan nilai t sebesar 2,395 sedangkan nilai sig sebesar 0,019 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak sehingga **H₃** **Diterima**.

.4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

1.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap Penerimaan Pajak. Kesadaran perpajakan tidak 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. Jika seseorang hanya mengetahui dan tidak memahami serta tidak melaksanakan ketentuan berarti kesadaran hukum orang tersebut masih rendah. Memahami pengertian dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Ketertarikan masyarakat dalam membayar pajak disebabkan oleh meningkatnya insiden yang sering terjadi terutama di bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang dibayarkannya disalahgunakan oleh fiskus itu sendiri. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marisa Herryanto, Agus Arianto Toly (2013).

1.3.2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak merupakan nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Pelayanan yang diterima sesuai bahkan lebih dari harapan wajib

pajak maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan atau diterima kurang maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan maka akan meningkatkan penerimaan pajak kantor KPP Pratama Semarang Timur. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam konsisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Evandito Arditiaya (2022), Ika Neni Kristanti (2021) & Faridatun Nadhiroh, Emma Lilianti, Nurmalita (2022).

1.3.3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak pada objek tersebut. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka akan meningkatkan penerimaan pajak Kantor

KPP Pratama Semarang Timur. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kesadaran dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban pajak yang sesuai dengan peraturan berlaku tanpa melalui pemeriksaan dan pemberian sanksi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Evandito Arditiaya (2022).



1.1.Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel dari penelitian ini mengambil dari kuesioner yang diisi oleh para wajib pajak yang berkunjung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur. Berdasarkan hasil pengujian, kesimpulan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap Penerimaan Pajak.
2. Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak.

3. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak.

1.2.Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

- a. Indikator kinerja manajemen dalam mengelola perusahaan dan tingkat efisiensi yang dilakukan oleh pihak manajemen dapat mempengaruhi dilakukan atau tidaknya penghindaran pajak di dalam perusahaan.
- b. Kinerja KPP Pratama mempunyai pengaruh terhadap Penerimaan Perpajakan dari wajib pajak. KPP dengan tingkat kinerja pelayanan yang tinggi tentunya mempunyai kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- c. Diharapkan KPP untuk melakukan sosialisasi dalam rangka meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, agar perusahaan KPP dapat meningkatkan penerimaan pajak

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi KPP Pratama. Membenahi sistem pelayanan dan kegiatan dengan meningkatkan kegiatan yang berupa sosialisasi guna meningkatkan kesadaran akan kewajiban membayar pajak.

1.3.Keterbatasan Penelitian

Ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Terbatasnya responden yang memiliki kelengkapan informasi yang dibutuhkan terkait indikator-indikator yang dijadikan variabel pada penelitian ini serta banyaknya data outliers yang berdampak pada ketepatan prediksi.
2. Peneliti mengalami kesulitan dalam menyebarkan kuesioner dikarenakan oleh kesibukan responden, penolakan dari responden dan juga responden yang takut untuk mengisi kuesioner karena berhubungan dengan perpajakan.

1.4.Agenda Penelitian Mendatang

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka agenda penelitian mendatang :

1. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel independen pada penelitian dengan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
2. Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini dan supaya hasil yang diperoleh dapat lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Sulistiyawati, A. I., Lestari, D. I. T., & Tiandari, N. W. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). *InFestasi*, 8(1), 81-96.
- Meiranto, W. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Diponegoro journal of accounting*, 6(3), 136-148.
- Nurhayati, N. (2023). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor* (Doctoral dissertation, Universitas Islam" 45" Bekasi).
- Hidayati, I. F. (2014). *Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13-25.
- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37-48.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112-1140.
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, H. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening (studi di KPP pratama salatiga). *Journal Of Accounting*, 4(4).
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan Pelaporan wajib

pajak orang pribadi di kantor Pelayanan pajak pratama Denpasar timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1).

- Purba, L. T. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Tebing Tinggi (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Batubara, E. D., Harahap, Y. R., & Tumanggor, A. H. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(7).
- WINARTI, U. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak KPP Menteng Satu (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Yuzan, H. H. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (*Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Jakarta Sawah Besar Satu*) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak
- Renaldi, M. R., Lalo, A., & Ishak, I. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak. *Tangible Journal*, 8(1), 97-109.
- Rosmanidar, E., & Putriana, M. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jambi Telanaipura. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 1(1), 52-71.
- Nugrahani, R., & Suryaningrum, S. (2023). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sleman. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 21(1), 155-172.
- Saraswati, I. A. P. I., Hardika, N. S., & Suarjana, A. A. G. M. (2023). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada KPP Pratama Denpasar Timur* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).