

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN, KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**Faridatun Nadhiroh, Emma Lilianti, Nurmala**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi, Universitas PGRI Palembang

Email: faridatunnadhiroh18@gmail.com, emmaliantiok@gmail.com, nurmalabahamid@gmail.com©2022 –Bongaya Journal of Research in Accounting STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstract: *The purpose of the study is to find out and analyze the influence of taxpayer awareness, tax services and taxpayer compliance partially and simultaneously on tax revenues. The sample in the study was 40 Individual Taxpayers who reported their tax returns in March 2022. This study used multiple linear regression analysis techniques assisted by SPSS 24. The results of the hypothesis test showed that simultaneously taxpayer awareness, tax services and taxpayer compliance affected tax revenues at KPP Pratama Palembang Ilir Timur with a calculated $F_{value} > F_{table}$, which was $55,194 > 2.84$. Partially, taxpayer awareness affects tax revenues at KPP Pratama Palembang Ilir Timur with a significant value of $0.000 < 0.05$, tax services affect tax revenues at KPP Pratama Palembang Ilir Timur with a significant value of $0.036 < 0.05$, taxpayer compliance has no effect on tax revenues at KPP Pratama Palembang Ilir Timur with a significant value of $0.475 > 0.05$.*

Keywords: *Awareness; Ministry; Compliance; Reception; Tax*

Abstrak: Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak secara parsial dan simultan terhadap penerimaan pajak. Sampel dalam penelitian sebanyak 40 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT pada Maret 2022. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dibantu dengan SPSS 24. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $55.194 > 2,84$. Secara Parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur dengan nilai signifikan sebesar $0.036 < 0.05$, kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur dengan nilai signifikan $0.475 > 0.05$.

Kata Kunci: Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan, Penerimaan Pajak.

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber penghasilan negara dalam negeri yang digunakan untuk pembangunan negara dan kesejahteraan rakyat. Pajak didasarkan dengan undang-undang yang berarti dapat dipaksakan kesemua orang. 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 Palembang Ilir 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 orang pribadi 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 orang pribadi 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. Kepatuhan wajib pajak juga penting dalam meningkatkan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Oktariansyah, Arifin dan Yunia (2021) yang menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kurangnya kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dan kurangnya inisiatif dari Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Adapun penerimaan pajak berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir 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 2016 hingga tahun 2021.

**Tabel 1 Data Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur
Periode 2016 Sampai Tahun 2021**

No	Tahun	Target Penerimaan Pajak Orang Pribadi	Realisasi Penerimaan Pajak Orang Pribadi	Penerimaan Pajak Orang Pribadi (b/a x 100%)
1	2016	2.034.930.049.123	1.736.176.593.938	85,32%
2	2017	2.100.006.452.000	1.650.662.653.653	78,60%
3	2018	2.128.023.765.000	1.764.826.946.141	82,93%
4	2019	1.011.054.744.000	1.031.682.981.966	102,04%
5	2020	946.936.467.000	1.040.159.906.427	109,84%
6	2021	1.373.437.027.000	1.414.324.094.620	102,98%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, 2022

Berdasarkan data penerimaan pajak diatas bisa dipahami bahwa terdapat ketidakstabilan penerimaan pajak dari tahun ke tahun, hal ini mencerminkan masih rendahnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Bersumber dari temuan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak”**.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelyanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

a. 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 Prof. Dr. Rochmat Soemitro. (Resmi, 2019:1) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Teori diatas dapat dirumuskan bahwa pajak adalah iuran wajib rakyat kepada negara yang bersifat memaksa dengan tidak ada kontraprestasi (imbalan) yang langsung dapat dirasakan dan digunakan untuk membiayai kebutuhan rumah tangga negara berdasarkan peraturan undang-undang.

b. Penerimaan Pajak

Surjadjaja dan Handayani (2019) juga menjelaskan penerimaan pajak yaitu salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk melakukan pembiayaan keperluan negara, pembangunan infrastruktur dan mensejahterakan rakyat. Andriani (2019) juga menjelaskan bahwa penerimaan pajak dapat menjadi sumber pembiayaan untuk menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah yang bersumber dari rakyat. Dari beberapa pemaparan tersebut bahwa penerimaan pajak adalah penghasilan negara yang bersumber dari pajak rakyat untuk membiayai keperluan negara dan kesejahteraan rakyat.

c. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rabiyyah, Suryani, & Karim (2021) menjelaskan bahwa *Taxpayer awareness of taxation is a sense that arises from with the taxpayer for his obligation to pay taxes sincerely without any element of coercion*. Fadhilah (2018) juga menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah kondisi atau sikap wajib pajak mengetahui dan memahami tentang pajak, pentingnya membayar pajak bagi negara dengan hati yang ikhlas dan tanpa unsur paksaan.

d. Pelayanan Perpajakan

Arum (Surjadjaja & Handayani, 2019) mengemukakan bahwa pelayanan fiskus adalah petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Menurut Pranadata (Lubis, 2017) kualitas pelayan pajak merupakan suatu hal yang meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

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.

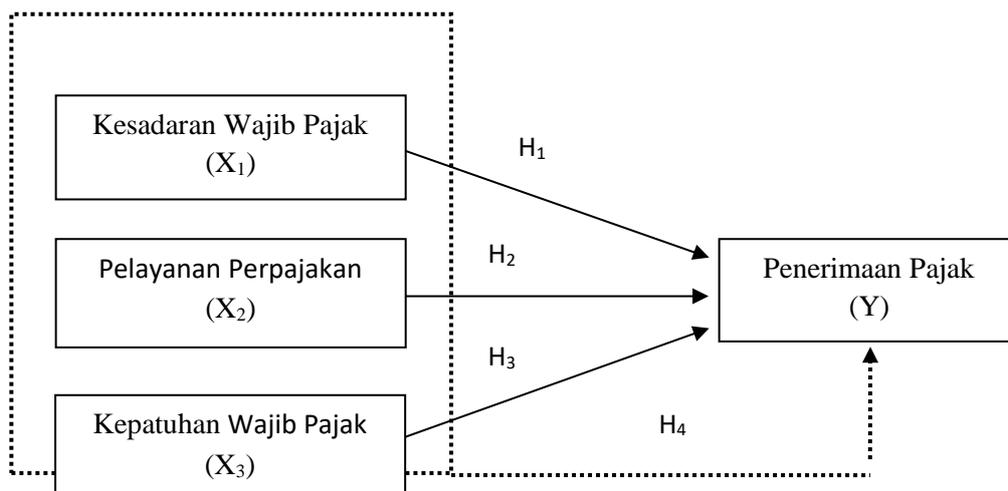
Dari pemaparan diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan pajak merupakan usaha pegawai pajak dalam memberikan pelayanan terbaik, terbuka, dan berkomunikasi dengan jelas kepada Wajib Pajak perihal perpajakan supaya Wajib Pajak merasakan nyaman dan kepuasan ketika memenuhi kewajiban perpajakan.

e. Kepatuhan Wajib Pajak

Wahyuni (2018) menjelaskan kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dijalankan oleh Wajib Pajak berdasarkan undang-undang perpajakan meliputi perhitungan pajak terutang, penyetoran pajak terutang dan pelaporan pajak terutang. Surjadjaja & Handayani (2019) memaparkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sikap yang dimiliki Wajib Pajak untuk menjalankan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang ditetapkan oleh pemerintah dan menjalankan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Dari beberapa penjelasan diatas, disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sikap taat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya mendaftarkan diri, menghitung membayar dan melaporkan besarnya pajak yang dibebankan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Kerangka Berpikir



Gambar Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017).

1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan perpajakannya dengan benar dan sukarela. 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.

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

2) Pengaruh Pelayanan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

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.

H₂: Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

3) Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

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 prosedur perpajakan.

H₃: Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

4) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Ketiga unsur tersebut merupakan unsur penting dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Wajib Pajak yang positif terhadap pajak, memiliki kesadaran pentingnya membayar pajak ditambah dengan pelayanan pegawai pajak yang berkualitas serta kepatuhan wajib pajak yang didasari dengan pengetahuan dan wawasan tentang pajak yang baik merupakan gabungan unsur dalam mendominasi peningkatan penerimaan pajak negara.

H₄: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang berlokasi di Gedung Keuangan Negara Palembang. Jl. Kapten A. Rivai Nomor 4, Sungai Pangeran, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30114.

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)

Populasi penelitian ini adalah 249753 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di bulan maret 2022 dan daftar penerimaan pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Dengan sampel 40 Wajib Pajak Orang pribadi yang melaporkan SPT Maret 2022 dan daftar penerimaan pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur periode 2016-2021. Dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi dan kuisioner. Penelitian ini menggunakan skala likert. Instrument penelitian diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil Uji validitas dilihat dengan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Sedangkan hasil Uji Reliabilitas dengan nilai *Chronh Alpha*. Menggunakan teknik analisis data yaitu uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis terdiri dari uji t dan uji F serta uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari 3 tahap penelitian yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan. Tahap perencanaan yaitu tahap dimana peneliti melakukan *prasurvey* pada objek penelitian untuk melihat kesesuaian judul dengan permasalahan yang dialami KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Kemudian peneliti mengajukan permohonan izin penelitian ke Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan melengkapi beberapa persyaratan. Tahap pelaksanaan yaitu tahap peneliti melakukan penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT pada Maret 2022. Kuisioner ini terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel kesadaran wajib pajak, 6 pernyataan untuk variabel pelayanan perpajakan, 8 pernyataan untuk variabel kepatuhan wajib pajak dan 8 pernyataan untuk variabel penerimaan pajak. Dimana pernyataan tersebut di buat dengan 2 pernyataan dari masing-masing indikator variabel. Penyebaran ini dilakukan dari bulan maret-april 2022. Tahap Pelaporan adalah tahap dimana peneliti menyerahkan hasil penelitian ke DJP sebagai tanda bahwa penelitian telah selesai dilakukan.

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Kesimpulan
Item 1	0.612	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 2	0.674	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 3	0.690	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 4	0.633	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 5	0.718	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 6	0.556	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 7	0.605	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 8	0.661	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 9	0.580	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 10	0.740	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 11	0.788	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 12	0.694	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 13	0.693	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 14	0.586	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 15	0.631	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 16	0.773	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 17	0.804	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 18	0.815	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 19	0.646	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 20	0.587	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 21	0.815	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 22	0.773	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 23	0,561	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 24	0,541	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 25	0,597	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 26	0,797	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 27	0,644	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Item 28	0,729	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 29	0,765	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item 30	0,811	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan dapat dipahami bahwa instrumen yang digunakan valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu diatas 0.312. Maka dari itu instrumen ini dapat digunakan untuk proses selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	N of Item
1	Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	0.794	8
2	Pelayanan Perpajakan (X ₂)	0.762	6
3	Kepatuhan Wajib Pajak (X ₃)	0.870	8
4	Penerimaan Pajak (Y)	0.828	8

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel karena diatas nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0.06.

Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Pelayanan Perpajakan (X2)	Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	Penerimaan Pajak (Y)
N		40	40	40	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	35.23	26.25	32.90	35.58
	Std. Deviation	3.378	2.734	4.601	3.515
Most Extreme Differences	Absolute	0.080	0.114	0.098	0.132
	Positive	0.079	0.111	0.078	0.104
	Negative	-0.080	-0.114	-0.098	-0.132
Test Statistic		0.080	0.114	0.098	0.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 ^{c,d}	0.200 ^{c,d}	0.200 ^{c,d}	0.075 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dari hasil uji normalitas dengan *Kolmogrov Smirnov* dapat dipahami bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* semua variabel diatas 0.05 yang berarti data terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.120	8.310

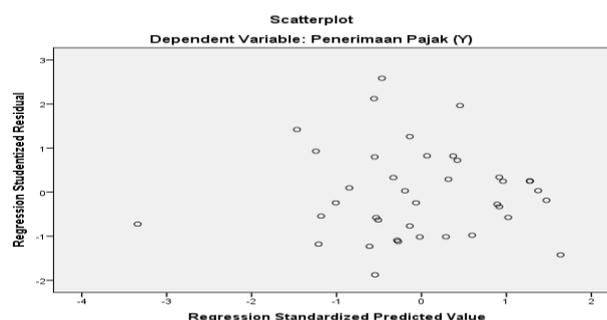
Pelayanan Perpajakan (X2)	0.121	8.299
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	0.995	1.005

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak (Y)

Dari tabel *coefficient* diatas dapat dilihat dengan nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance* lebih besar $> 0,1$ dan VIF lebih kecil < 10 , maka tidak multikolinearitas, Hasil diatas menunjukkan bahwa semua variabel tidak mengalami multikolinearitas karena memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan dibawah atau sekitar angka 0, tidak hanya mengumpul di atas atau dibawah saja, titik-titik ini menyebar tanpa membentuk pola tertentu atau titik-titik data tidak berpola, dalam hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini dapat digunakan untuk variabel independennya.

Uji Autokorelasi

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.906 ^a	0.821	0.807	1.546	2.470

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak (X3), Pelayanan Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X1)
b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak (Y)

Pada tabel diatas bisa dilihat bahwa nilai *d* atau *Durbin-Watson* sebesar 2.470. Dengan demikian dapat diasumsikan dengan kriteria pengambilan keputusan angka D-W diatas +2 yaitu terdapat autokorelasi negatif.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	4.028	3.251	
X1	1.356	0.211	1.303
X2	-0.569	0.261	-0.442
X3	-0.039	0.054	-0.051

Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas diperoleh rumus regresi, yaitu sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 4.028 + 1.356 + (-0,569) + (-0,039)$$

Dari rumus regresi diatas, dapat dilihat bahwa :

- 1) Nilai konstanta sebesar 4.028 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak (X_1), variabel pelayanan perpajakan (X_2), dan variabel kepatuhan wajib pajak (X_3) dalam keadaan konstan atau tetap dan tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka akan menaikkan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sebesar 4.028.
- 2) Nilai koefisien variabel kesadaran wajib pajak (X_1) sebesar 1.356. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan variabel kesadaran wajib pajak sebesar 1 atau 1% maka variabel penerimaan pajak (Y) akan naik sebesar 1.356 atau 135,6% dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dari model regresi adalah konstan atau tetap.
- 3) Nilai koefisien variabel pelayanan perpajakan (X_2) sebesar -0,569. Yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel pelayanan perpajakan sebesar 1 atau 1% maka variabel penerimaan pajak (Y) akan turun sebesar -0,569 atau 56,9% dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dari model regresi adalah konstan atau tetap.
- 4) Nilai koefisien variabel kepatuhan wajib pajak (X_3) sebesar -0.039. Yang artinya bahwa setiap kenaikan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 1 atau 1% maka variabel penerimaan pajak (Y) akan turun sebesar -0.039 atau 3.9% dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dari model regresi adalah konstan atau tetap.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Bunyi Hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak secara parsial terhadap penerimaan pajak.

H_a : Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak secara parsial terhadap penerimaan pajak.

Tabel Uji t terhadap penerimaan pajak (Y)

Variabel	Signifikan	Keterangan
Kesadaran wajib pajak (X_1)	0.000	Berpengaruh
Pelayanan Perpajakan (X_2)	0.036	Berpengaruh
Kepatuhan wajib pajak (X_3)	0.475	Tidak Berpengaruh

Berdasarkan tabel diatas, dapat diperoleh perbandingan hasil uji t dengan nilai signifikan 0,05 yaitu :

- 1) Variabel kesadaran wajib pajak dengan nilai Sig 0.000 < 0,05 artinya H_0 ditolak dan H_a diterima
 - 2) Variabel pelayanan perpajakan dengan nilai Sig 0.036 < 0,05 artinya H_0 ditolak dan H_a diterima
 - 3) Variabel kepatuhan wajib pajak dengan nilai Sig 0,475 > 0,05 artinya H_0 diterima dan H_a ditolak
- Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y), variabel pelayanan perpajakan (X_2) berpengaruh terhadap variabel penerimaan pajak (Y) namun untuk variabel kepatuhan wajib pajak (X_3) tidak terdapat pengaruh terhadap variabel penerimaan pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Uji F (Simultan)

Bunyi hipotesis :

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak secara simultan terhadap penerimaan pajak.
- H_a : Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak secara simultan terhadap penerimaan pajak.

Tabel Hasil uji F (simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	395.736	3	131.912	55.194	0.000 ^b
	Residual	86.039	36	2.390		
	Total	481.775	39			

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak (X3), Pelayanan Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Uji F penelitian ini bisa dipahami dari tabel F dimana N diartikan sebagai banyak sampel penelitian dan k diartikan sebagai variabel penelitian. Dalam penelitian ini mempunyai nilai N sebanyak 40, dan k sebanyak 4, maka dengan ketentuan tabel f yaitu dengan cara mencari nilai $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$, dan $df_2 = N - 4 = 40 - 4 = 36$ maka nilai dari F tabel sebesar 2.87.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diperoleh perbandingan hasil uji F dengan nilai signifikan 0,05 yaitu nilai Sig $0,000 < 0,05$ atau bisa dilihat juga dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $55.194 > 2,87$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh antara variabel kesadaran wajib pajak (X_1), pelayanan perpajakan (X_2), dan kepatuhan waib pajak (X_3) terhadap penerimaan pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Koefisien Determinasi

Tabel Hasil Analisis Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.906 ^a	0.821	0.807	1.546

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak (X3), Pelayanan Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X1)

b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak (Y)

Tabel diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.807, yang berarti dalam persentase pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak sebesar 80.7 %, sedangkan sisanya sebesar 19.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu selain kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Dilihat dari hasil uji hipotesis (Uji t) bahwa kesadaran wajib pajak memiliki nilai Sig $0.000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Dengan meningkatnya penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara disektor

pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristanti (2021) tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen yang menjelaskan hasil penelitiannya yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak, sehingga semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Kebumen.

2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis (Uji t) bahwa pelayanan perpajakan memiliki nilai Sig $0.036 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga secara parsial pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Pelayanan pajak merupakan usaha pegawai pajak dalam memberikan pelayanan terbaik, terbuka, dan berkomunikasi dengan jelas kepada Wajib Pajak perihal perpajakan supaya Wajib Pajak merasakan kenyamanan dan kepuasan ketika memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2019) yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi yang menyatakan bahwa secara parsial pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Berlandaskan pada hasil uji hipotesis (Uji t) bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki nilai Sig $0.475 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga secara parsial kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur, tidak mempengaruhi tingkat penerimaan pajak yang diterima. Hal ini terjadi karena minimnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terkait prosedur perpajakan, dari perhitungan hingga pelaporan SPT sesuai dengan undang-undang. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Oktariansyah, Arifin dan Yunia (2021) yang berjudul analisis kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dimana hasil dari penelitian tersebut adalah tingkat kepatuhan wajib orang pribadi masih kurang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan pada hasil uji F diperoleh nilai Sig $0,000 < 0,05$ atau bisa dilihat juga dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $55.194 > 2,84$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh antara variabel-variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak (X_1), pelayanan perpajakan (X_2) dan kepatuhan wajib pajak (X_3) terhadap penerimaan pajak (Y) pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Kesadaran wajib pajak yang tinggi, pelayanan perpajakan yang baik dan kepatuhan wajib pajak yang tinggi dapat meningkatkan penerimaan negara disektor pajak. Penerimaan pajak merupakan salah satu pemasukan negara yang utama, sebagai anggaran yang berguna untuk pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Fadhilah (2018) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan dan pengolahan data yang dilakukan peneliti mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) bahwa hasil uji t yaitu nilai Sig $0.000 < 0,05$, dimana angka tersebut menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Artinya, kesadaran wajib pajak searah dengan meningkatnya penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
- b. Untuk variabel Pelayanan Perpajakan (X_2) hasil uji t yaitu nilai Sig $0.036 < 0,05$, dimana angka tersebut menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak, Artinya pelayanan perpajakan sejalan dengan meningkatnya penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan semakin puas dan nyaman Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan berdampak baik dalam potensi penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur
- c. Untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X_3) hasil uji t yaitu nilai Sig $0,475 > 0,05$, dimana angka tersebut menunjukkan bahwa secara parsial kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, Artinya kepatuhan wajib pajak tidak sejalan dengan meningkatnya penerimaan pajak
- d. Untuk variabel Penerimaan Pajak (Y) hasil uji F yaitu nilai Sig $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $55.194 > 2,84$. Dimana angka tersebut menunjukkan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Artinya, apabila kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak berjalan dengan baik maka dapat meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan peneliti mengenai kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak, yaitu sebagai berikut :

- a. Diharapkan KPP Pratama Palembang Ilir Timur dapat bersikap tegas terhadap Wajib Pajak yang masih belum patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memberi sanksi, seperti mendatangi langsung kelokasi Wajib Pajak tersebut.
- b. Diharapkan KPP Pratama Palembang Ilir Timur dapat terus berinisiatif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak perihal perpajakan karena kesadaran wajib pajak yang tinggi akan berdampak baik pada potensi penerimaan pajak. Pihak KPP Pratama Palembang dapat memberikan informasi perpajakan, agar Wajib Pajak mengetahui dan memahami pentingnya membayar pajak.
- c. Diharapkan KPP Pratama Palembang Ilir Timur harus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan seperti menyajikan prosedur perpajakan yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak dimulai dari mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, menghitung dan membayar pajak serta membayar tunggakan.
- d. Diharapkan KPP Pratama Palembang Ilir Timur juga harus mempertahankan dan terus memaksimalkan pemberian pelayanan pajak terbaik kepada Wajib Pajak, membantu segala sesuatu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak ketika mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran perpajakan.

- e. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain diluar dari penelitian ini seperti pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan dan juga menambah sampel penelitian untuk hasil yang lebih akurat dalam menyatakan suatu permasalahan yang ada pada objek penelitian

DAFTAR RUJUKAN

- Andriani, S. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Medan : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Fadhilah. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Kristanti, I. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika Vol.9 No.2 2021* .
- Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.
- Oktariansyah, Arifin, M. A., & Yunia, H. (2021). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. *Jurnal Media Wahana Ekonomika Vol. 18 no. 2*.
- Priyatno, D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rabiyah, U., Suryani, A., & Karim, A. (2021). The effect Awareness, Fiscus Service and Taxation Knowledge On Taxpayer Compliance at Madya Makassar KPP. *International Journal Of Innovation Scientific Research and Review Vol. 03*
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarsan, Thomas. (2017). *Perpajakan Indonesia Edisi 5*. Jakarta: PT. Indeks Permata Puri Media
- Surjadjaja, C. A., & Nur Handayani. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Susyanti, J., & Dahlan, A. (2015). *Perpajakan untuk Praktisi dan Akademisi*. Malang: Empatdua Media.
- Sutedi, A. (2013). *Hukum Pajak*. Jakarta: Sinar Grafika
- Wahyuni. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Bongaya Journal For Research In Accounting Vol 1 No 2*.