

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan

Enika Diana Batubara^{1*}, Yenni Ramadhany Harahap², Arief Hidayat Tumanggor³

^{1,2,3} Universitas Amir Hamzah, Jalan Pancing Pasar V Barat Medan Estate.

*Email korespondensi: enikadiana84@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel diambil dengan teknik *insidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, masing-masing nilainya yaitu $2,492 > 1,661$ dan $3,411 > 1,661$, namun kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak dapat dilihat dari hasil uji-t dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $0,965 < 1,661$. Kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat dari uji F dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $16,977 > 2,70$.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Penghasilan negara adalah berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak, dan atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu (*natural resources*). 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. Fungsi pemerintahan tidak akan berjalan dengan baik apabila wajib pajak tidak mempunyai kewajiban dalam membayar pajak. Begitu besarnya peran pajak untuk menunjang kelangsungan hidup bernegara menyebabkan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan berbagai upaya memaksimalkan penerimaan pajak melalui intensifikasi dan atau ekstensifikasi. Intensifikasi bisa dilakukan dengan cara menjangkau para wajib pajak baru, sedangkan ekstensifikasi bisa dilakukan dengan memperluas cakupan subjek dan objek pajak. Semakin meningkatnya hasil yang diperoleh pemerintah di bidang perpajakan hingga saat ini, baik itu dari aspek *butgeter*, tingkat kesadaran dan kepatuhan, maupun pemahaman masyarakat, tidak lepas dari upaya reformasi perpajakan (*tax reform*) yang dilakukan oleh pemerintah sejak pertama kali tahun 1984. *Tax reform* yaitu perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Konsekuensi dari perubahan ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan dan penerapan sanksi pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. *Self assessment system*

memungkinkan potensi adanya wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik akibat dari kelalaian, kesenjangan atau mungkin ketidaktahuan para wajib pajak atas kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, diperlukan adanya peran aktif dari fiskus untuk menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasannya.

Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media *billboard*, baloho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin Wajib Pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana Wajib pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. Namun demikian masih saja banyak wajib pajak yang enggan melakukan pembayaran pajak karena tidak menerima balasan secara langsung. Berbagai cara dilakukan untuk menghindari bayar pajak oleh Wajib Pajak diantaranya yaitu dengan tidak mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak (WP) walau sudah mempunyai penghasilan dan usahanya yang berhasil, orang atau badan cenderung berusaha bersembunyi dalam membayar pajaknya atau melunasi pajaknya.

Tabel 1. Surat Teguran yang diterbitkan Tahun 2019-2022 KPP Pratama Medan Timur

Surat Teguran				
Tahun	Lembar	Surat Teguran (Penerbitan)	Lembar	Surat Teguran (Pencairan)
2019	1.402	174.898.137.506	350	1.241.214.525
2020	1.467	39.521.856.940	367	1.221.563.288
2021	1.827	65.630.358.238	457	6.091.895.101
2022	1.304	109.780.546.132	326	2.854.441.572

Sumber: KPP Pratama Medan Timur

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Bahkan, ketika surat teguran di layangkan masih ada wajib pajak yang tidak membayar pajaknya dan hal ini dapat di lihat ketika target pendapatan dari surat teguran tersebut tidak sama dengan realisasinya. Isu kepatuhan menjadi agenda penting di negara-negara maju, apalagi dinegara-negara berkembang karena kepatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas Negara.

Tabel 2. Surat Paksa yang diterbitkan Tahun 2019-2022 KPP Pratama Medan Timur

Surat Paksa				
Tahun	Lembar	Surat Teguran (Penerbitan)	Lembar	Surat Teguran (Pencairan)

2019	1.355	44.879.610.955	678	21.562.220.992
2020	888	30.628.786.938	444	6.234.412.989
2021	1.622	48.371.957.008	811	10.178.973.732
2022	1.331	40.904.357.136	665	20.096.382.745

Sumber: KPP Pratama Medan Timur

**Tabel 3. Surat Perintah Melakukan Penyitaan yang diterbitkan Tahun 2019-2022
KPP Pratama Medan Timur**

Surat Teguran				
Tahun	Lembar	Surat Teguran (Penerbitan)	Lembar	Surat Teguran (Pencairan)
2019	28	15.976.890.222	5	199.820.865
2020	12	3.886.740.121	2	189.403.123
2021	14	36.697.795.576	3	796.125.370
2022	26	19.422.889.262	5	1.933.578.326

Sumber: KPP Pratama Medan Timur

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih guna mengetahui pengaruh antar variabel yang satu dengan yang lainnya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil secara langsung dari para responden penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang harus diisi para responden.

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *insidental sampling* yaitu penentuan sampel secara kebetulan, dari jumlah populasi sebanyak 19.717 wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur, maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Penerimaan pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap penerimaan pajak, dari pengolahan data SPSS versi 23, maka diperoleh hasil uji t sebagai berikut: $t_{hitung} = 2,492$, $t_{tabel} = 1,661$. Dari kriteria pengambilan keputusan: H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,492 sementara t_{tabel} 1,661 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,014 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima (H_o ditolak), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Pelayanan perpajakan terhadap Penerimaan pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan perpajakan secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap penerimaan pajak, dari

pengolahan data SPSS versi 23, maka diperoleh hasil uji t sebagai berikut: $t_{hitung} = 3,411$, $t_{tabel} = 1,661$. Dari kriteria pengambilan keputusan: H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,411 sementara t_{tabel} 1,661 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima (H_0 ditolak), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap penerimaan pajak, dari pengolahan data SPSS versi 23, maka diperoleh hasil uji t sebagai berikut: $t_{hitung} = 0,965$, $t_{tabel} = 1,661$. Dari kriteria pengambilan keputusan: H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,965 sementara t_{tabel} 1,661 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,337 > 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima (H_a ditolak), hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Hasil ini juga sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang kriteria wajib pajak patuh, salah satunya yaitu tepat dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir, namun pada studi lapangan masih banyak surat teguran, surat paksa, bahkan surat sita yang KPP lakukan untuk menertibkan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Uji Simultan Signifikan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Jika signifikan F lebih kecil dari taraf signifikan 5%, maka variabel independen berpengaruh signifikan secara bersama-sama. Sebaliknya jika nilai signifikan F lebih besar dari taraf signifikan 5% maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan.

Hasil Uji-F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123,301	3	41,100	16,977	,000 ^b
	Residual	232,409	96	2,421		
	Total	355,710	99			

a. Dependent Variable: Pendapatan Pajak

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

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 23 (2022)

Dari tabel ANOVA menunjukkan bahwa signifikansi tertera 0,000. Hal ini menggambarkan variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak; hal ini dengan mengikuti taraf signifikan 0,05 dan yang terjadi di bawah 0,05 (0,000). Dari lampiran, diperoleh bahwa $F_{tabel} 3;97 = 2,70$. Bila dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $16,977 > 2,70$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen (X_1, X_2, X_3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Uji Determinasi (R^2)

Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program SPSS 23.0. Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang

bersangkutan setelah dilakukan pengujian.

$R^2 = r^2 \times 100\%$, di mana:

R^2 : Koefisien determinasi

r^2 : Koefisien variabel bebas dengan variabel terikat

Hasil Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,589 ^a	,347	,326	1,556

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

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 23 (2022)

Dari tabel di atas memberikan informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen (kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap variabel dependen (penerimaan pajak) sebesar 0,589 atau 58,9% sedangkan 41,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh penulis.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,492 sementara t_{tabel} 1,661 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,014 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima (H_0 ditolak), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,411 sementara t_{tabel} 1,661 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_a diterima (H_0 ditolak), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,965 sementara t_{tabel} 1,661 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,337 > 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima (H_a ditolak), hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak.

Referensi

- Agoes, Sukrisno dan Trisnawati. Akuntansi Perpajakan, Jakarta: Salemba Empat 2016
- Boediono, B. Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta: Rineka Cipta, 2003
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu, Jakarta: Kencana, 2010
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. Perpajakan Indonesia: Konsep, Aplikasi, & Penuntun Praktis, Yogyakarta: ANDI, 2010
- Gusfahmi. Pajak Menurut Syari'ah, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2007
- Kuncoro, Mudrajat. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Jakarta: Erlangga, 2013
- Mardiasmo. Perpajakan, Yogyakarta: Andi, 2018
- Radianto, Wirawan ED. Memahami Pajak Penghasilan dalam Sehari: Konsep dan Aplikasi Praktis disesuaikan dengan UU Pajak Penghasilan No. 36 Tahun 2008, Yogyakarta:

- Graha Ilmu, 2010
- Rahayu, Siti Kurnia. *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains, 2017
- Rahman, Abdul. *Administrasi Perpajakan*, Bandung: Nuansa, 2010
- Sari, Diana Sari. *Konsep Dasar Perpajakan*, Bandung: Refika Aditama, 2013
- Siahaan, Marihot Pahala. *Hukum Pajak Elementer*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Sukardji, Untung. *Pajak Pertambahan Nilai*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015
- Sumarsan, Thomas. *Perpajakan Indonesia: Pedoman Perpajakan yang Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*, Jakarta: Indeks, 2010
- Suprianto, Edy. *Perpajakan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2010
- Zulganef. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Beti, Agustina. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (Tax Consciouness), Kejujuran Wajib Pajak (Tax Honesty), Kemauan Membayar Dari Wajib Pajak (Tax Mindedness), Kedisiplinan Wajib Pajak (Tax Disclipne) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Tax Compliance)” dalam *Journal Riset Mahasiswa Akuntansi(JRMA)* ISSN: 2337-56xx.
- Hardiningsih, Pancawati. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, dalam *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*. ISSN: 1979- 4878. Vol: 3. No. 1, 2011
- Kurniawati, Fitri. Analisis Komparasi Sistem Perpajakan Indonesia dengan Sistem Perpajakan Menurut Islam” dalam *Jurnal Infestasi*, Vol. 5, No. 1, Juni 2009
- Mursitama, Tirta N. Peran Serta Masyarakat dan Dunia Usaha Dalam Mewujudkan Sistem Transpirasi Nasional Pelayanan Publik, dalam *Jurnal Rechts Vinding*, Vol. 1 no. 1, Januari-April 2012
- Permatasari, Eken. Pengaruh pelayanan fiskus, sanksi, sistem perpajakan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri” dalam *Jurnal Seminar Nasional IENACO*. ISSN: 2337-4349
- Ridwansyah. *Aplikasi Pajak Dan Zakat Di Indonesia: Tinjauan Islam Terhadap Pp* Nomor. 25 Tahun 2009