

## **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak**

**Evandito Arditiaza**

Program Sarjana Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank (UNISBANK)  
E-mail: dito@gmail.com

### **Abstrak**

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan untuk pembangunan negara, meningkatnya penerimaan pajak akan meningkatkan produktivitas suatu negara pada umumnya dan daerah pada khususnya. KPP Pratama Salatiga merupakan salah satu kantor yang diberi kewenangan untuk menghimpun pajak dari wajib pajak di kota Salatiga. Namun berdasarkan fenomena yang ditemukan ternyata masih banyak wajib pajak yang belum melaporkan pajaknya sehingga dapat berakibat pada kurangnya penerimaan pajak. Faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap penerimaan pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak pemilik UMKM yang terdaftar pada Dinas Sosial dan KPP Pratama Salatiga. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Salatiga.

**Kata Kunci:** *Penerimaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.*

### **Abstract**

Tax revenue is one source of financing for state development, increasing tax revenue will increase the productivity of a country in general and the region in particular. KPP Pratama Salatiga is one of the offices that is given the authority to collect taxes from taxpayers in the city of Salatiga. However, based on the phenomenon found, it turns out that there are still many taxpayers who have not reported their taxes so that it can result in a lack of tax revenue. Factors that can affect tax revenue include taxpayer awareness, tax services and taxpayer compliance. The purpose of this study was to determine the effect of tax awareness, tax service and taxpayer compliance on tax revenue. The population in this study were all MSME owner taxpayers registered with the Social Service and KPP Pratama Salatiga. Methods of data collection were done through questionnaires, observation and literature study. Data analysis was performed with multiple regression. The results of this study indicate that taxpayer awareness, tax service and taxpayer compliance have a positive and significant impact on tax revenue at KPP Pratama Salatiga.

**Keywords :** *Foreign Ownership; Audit Committee; Client Emit Size; Audit Quality Tax Revenue, Taxpayer Awareness, Tax Services, Taxpayer Compliance.*

### **PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan selama ini, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil dan spiritual. Untuk merealisasikan tujuan tersebut Negara membutuhkan anggaran pembangunan yang cukup besar. Salah satu usaha mewujudkan peningkatan penerimaan untuk pembangunan tersebut adalah dengan menggali sumber dana yang berasal dari pajak.

Secara ekonomi, pemungutan pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat (Agung Mulyo, 2017).

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan negara, meningkatnya penerimaan pajak akan meningkatkan produktivitas suatu negara. Keberhasilan pemungutan pajak bergantung pada dua hal yaitu kesadaran masyarakat sebagai pembayar pajak dan keefektifan pemerintah dalam penyuluhan dan pengawasan. Fenomena di negara yang sedang berkembang adalah adanya upaya penghindaran pajak sehingga setiap tahun pemerintah kehilangan potensi pajak yang cukup besar dari berbagai jenis pajak.

Program pengampunan pajak di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah hingga saat ini telah menembus 1,64 triliun yang tersebar di 17 wilayah kabupaten/kota di Jawa Tengah. Jumlah wajib pajak tersebut, 80 persen diantaranya wajib pajak orang pribadi, sedangkan sisanya wajib pajak badan. Dana tebusan dari program Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah hingga saat ini sudah mencapai 8,15 triliun. Kepala Kantor Wilayah DJP Jateng Irawan menyebut dari awal hingga saat ini sudah ada 37.783 peserta yang berpartisipasi dalam program pemerintah dengan uang tebusan sejauh ini sudah mencapai 225 miliar. Sebanyak 211,64 miliar dari orang pribadi dan sisanya wajib pajak badan. (<https://salatiga.go.id/pj-walikota-laporkan-spt-tahunan-pajak/>).

Sementara berdasarkan hasil pelaporan SPT Tahunan PPh 2019 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga yang dilaksanakan pada 2020, tercatat di KPP Pratama Salatiga ada sekitar 64.829 wajib pajak yang terdaftar wajib SPT Tahunan PPh. Wajib pajak yang memasukkan, mengisi, serta melaporkan SPT Tahunan PPh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga yakni sekitar 12.014 wajib pajak atau jika prosentase pencapaiannya sekitar 18,53 81,47 persen dari jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT Tahunan PPh, dan yang belum melaporkan pajaknya masih 52.815 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga pada tahun 2020. (<https://salatiga.go.id/wali-kota-laporkan-spt-pajak/>).

Berdasarkan data tersebut masih terlihat banyaknya wajib pajak yang belum melaporkan kewajiban pajaknya, walaupun pemerintah sudah mengeluarkan program keringan pajak, hal ini mengindikasikan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak belum maksimal.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Wajib Pajak Yang Sudah Melaporkan dan Belum Melaporkan Pajak Di KPP Pratama Salatiga per 2020**

No.	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT Tahunan PPh	Realisasi SPT	
		Sudah Melaporkan	Belum Melaporkan
1.	64.829	12.014	52.815

Sumber: KPP Pratama Salatiga

Berdasarkan tabel 1. tersebut mengindikasikan adanya fenomena gap, dimana program pengampunan dan keringanan pajak dari pemerintah yang diharapkan dapat menimbulkan adanya kesadaran wajib pajak untuk dapat patuh dalam melaporkan pajaknya, ternyata sampai saat ini masih 18,53 % wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Salatiga yang belum melaporkan pajaknya. Hal ini dapat menjadikan perhatian karena wajib pajak belum mempunyai kepatuhan dalam melaporkan pajaknya, padahal sudah ada program pengampunan dan keringanan pajak yang notabene adalah meringankan beban pajak yang harus dilaporkannya. Untuk mencapai optimalisasi penerimaan pajak, maka perlu adanya kesadaran dari fiskus untuk mengoptimalkan penarikan pajak kepada wajib pajak. Hal ini harus didukung pula oleh kesediaan wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya kepada negara melalui pembayaran pajak

Upaya memaksimalkan penghimpunan pajak dilakukan melalui ekstensifikasi dan intensifikasi di bidang perpajakan. Ekstensifikasi merupakan upaya untuk menambah atau memperluas subjek pajak maupun objek pajak. Indikatornya adalah ketika nominal rupiah

pajak yang terhimpun diikuti oleh peningkatan jumlah wajib pajak. Intensifikasi dilakukan dengan upaya meningkatkan terhimpunnya pajak dari subjek pajak dan objek pajak yang telah ada. Indikatornya adalah peningkatan nominal rupiah penerimaan pajak tanpa selalu diikuti penambahan jumlah subyek atau obyek pajak.

Berkaitan dengan dilakukannya ekstensifikasi dan intensifikasi di bidang perpajakan di KPP Pratama Salatiga tersebut, rendahnya tingkat kepatuhan pajak sangat ironis jika dibandingkan dengan tingginya tingkat pertumbuhan unit usaha di Indonesia (Hasanah, Khafid dan Anisykurlillah, 2014). Pertumbuhan usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia semakin meningkat dan mengalami perkembangan sebesar 1.328.147 unit selama tahun 2019-2020 (Hesti, 2021). Semakin berkembangnya UMKM di Indonesia seharusnya penerimaan pajak yang diterima juga semakin tinggi. Namun penerimaan pajak didominasi oleh wajib pajak besar yang jumlahnya kurang dari 1%, dimana sisanya adalah wajib pajak yang bergerak dibidang UMKM Mangoting dan Fuadi, 2021). Ketidakseimbangan kontribusi UMKM tersebut merupakan suatu indikasi bahwa tingkat ketaatan UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat rendah.

Penelitian ini dilakukan di kantor KPP Pratama Salatiga yang memiliki jumlah wajib pajak UMKM binaan Dinas Koperasi dan UMKM tahun 2020 sebesar 36.740 usaha yang masih memungkinkan untuk penggalan potensi wajib pajak. Alasan dilakukannya penelitian di KPP Pratama Salatiga karena 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-sektor usaha yang strategis yang meliputi Kompleks Pertokoan/Ruko, Kawasan Jasa, Perumahan, Kawasan Perdagangan/sentra Ekonomi, Pendidikan, Pemerintahan, serta sektor pendukung lainnya.

Penerimaan pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya adalah kesadaran pajak wajib pajak. Kesadaran pajak merupakan perilaku dari wajib pajak itu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi di mana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan bertindak sesuai dengan rangsangan yang diberikan oleh ketentuan perpajakan yang berlaku, Artiningsih (2013). Kesadaran Wajib Pajak atas fungsi dari perpajakan sebagai pembiayaan untuk negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara di mana sebagai seorang Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan.

Salah satu hal yang harus dilakukan dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan perpajakan yang baik bagi wajib pajak. Pelayanan yang baik kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Supriadi, 2013). Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak pada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya (Mutia, 2014). Oleh karena itu aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan pajak merupakan suatu kesadaran dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban pajak yang sesuai dengan peraturan berlaku tanpa melalui pemeriksaan dan pemberian sanksi (Zain Mohammad, 2017). Kepatuhan pajak dapat dilihat dari penerapan aturan formal pajak yang disebut kepatuhan formal, seperti yang diatur dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Kepatuhan dalam penerapan ketentuan material pajak yang disebut kepatuhan material, mencakup kepatuhan dalam penghitungan jumlah pajak yang akan dibayar oleh Wajib Pajak (Wahyu Santoso, 2018).

Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat apabila di dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan pajak dapat meningkat apabila wajib pajak sadar akan pentingnya pajak bagi pembangunan. Berdasarkan adanya fenomena gap dan research gap dari hasil penelitian terdahulu maka peneliti akan menguji kembali penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Salatiga

**METODE PENELITIAN**

1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Salatiga, teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 125 responden.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang berisi mengenai kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

3. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan regresi. Berdasarkan hubungan dua variabel yang dinyatakan dengan persamaan regresi dapat digunakan untuk membuat prediksi (ramalan) tentang besarnya nilai Y (variabel dependent) berdasarkan nilai X tertentu (variabel independen). Adapun bentuk persamaan regresi yang digunakan dapat dirumuskan: (Ghozali, 2011).

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_1 \dots \dots \dots \text{Persamaan 1}$$

Keterangan;.

$Y_1$  : variabel tidak bebas : penerimaan pajak

$\alpha$  : koefisien konstanta.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : koefisien variabel bebas: kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak

$X_1, X_2, X_3$  : variabel bebas: kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak

$e$  : faktor pengganggu

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1 Uji Validitas**

Variabel	Item/ Code	r hitung	r tabel	Keterangan
Kesadaran Pajak (X1)	X1.1	0,778	0,175	Valid
	X1.2	0,702	0,175	Valid
	X1.3	0,727	0,175	Valid
	X1.4	0,742	0,175	Valid
	X1.5	0,589	0,175	Valid
	X1.6	0,822	0,175	Valid
	X1.7	0,735	0,175	Valid
	X1.8	0,709	0,175	Valid
	X1.9	0,738	0,175	Valid
	X1.10	0,777	0,175	Valid
Pelayanan Perpajakan (X2)	X2.1	0,773	0,175	Valid
	X2.2	0,735	0,175	Valid
	X2.3	0,772	0,175	Valid
	X2.4	0,843	0,175	Valid
	X2.5	0,779	0,175	Valid
	X2.6	0,770	0,175	Valid
Kepatuhan Pajak (X3)	X3.1	0,475	0,175	Valid
	X3.2	0,557	0,175	Valid
	X3.3	0,658	0,175	Valid

Variabel	Item/ Code	r hitung	r tabel	Keterangan
Penerimaan Pajak (Y)	X3.4	0,664	0,175	Valid
	X3.5	0,578	0,175	Valid
	Y1.1	0,792	0,175	Valid
	Y1.2	0,863	0,175	Valid
	Y1.3	0,825	0,175	Valid
	Y1.4	0,804	0,175	Valid
	Y1.5	0,860	0,175	Valid

**Tabel 2 Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach Alpha
1.	Kesadaran Pajak (X1)	0,932
2.	Pelayanan Perpajakan (X2)	0,922
3.	Kepatuhan Pajak (X3)	0,802
4.	Penerimaan Pajak (Y)	0,936

### A. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan Non-parametrik statistik dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil output dari uji normalitas sebagai berikut:

**Tabel 3 Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.80194303
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.078
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.165
Asymp. Sig. (2-tailed)		.133

a. Test distribution is Normal.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF)

**Tabel 4 Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-7.215	.669		-10.779	.000		
	X1	.442	.034	.693	13.017	.000	.163	6.135
	X2	.166	.059	.165	2.803	.006	.134	7.482
	X3	.200	.084	.138	2.374	.019	.136	7.367

a. Dependent Variable: Y

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser dengan melihat nilai signifikansi pada hasil persamaan regresi setelah dilakukan residual.

**Tabel 5 Uji Glejser**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.105	.342		.307	.759
	X1	.019	.017	.239	1.081	.282
	X2	-.031	.030	-.250	-1.020	.310
	X3	.028	.043	.156	.642	.522

a. Dependent Variable: AbsUt

**Hasil Persamaan Regresi (Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak)**

Model persamaan regresi dari hasil olah data mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak yang dilakukan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4 Model Persamaan Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.215	.669		-10.779	.000
	X1	.442	.034	.693	13.017	.000
	X2	.166	.059	.165	2.803	.006
	X3	.200	.084	.138	2.374	.019

a. Dependent Variable: Y

Setelah dilakukan pengolahan data dengan bantuan program SPSS, maka didapatkan persamaan akhir sebagai berikut :

$$Y = -7,215 + 0,693X_1 + 0,165X_2 + 0,138X_3$$

**Dimana :**

- Y : Penerimaan pajak
- X<sub>1</sub> : Kesadaran pajak
- X<sub>2</sub> : Pelayanan perpajakan
- X<sub>3</sub> : Kepatuhan pajak

Berdasarkan persamaan regresi di atas maka hasilnya yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. α : -7,215

Nilai (constant) sebesar -7,215, dapat diartikan bahwa apabila variabel Kesadaran pajak (X<sub>1</sub>), Pelayanan perpajakan (X<sub>2</sub>) dan Kepatuhan pajak (X<sub>3</sub>) tidak mengalami

perubahan maka Penerimaan pajak (Y) akan mengalami perubahan atau penurunan sebesar -7,215.

b.  $X_1 : 0,693$

Nilai koefisien regresi Kesadaran pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,693 yang berarti jika terjadi peningkatan kesadaran pajak maka penerimaan pajak juga akan meningkat sebesar 0,693. Koefisien tersebut mengindikasikan adanya pengaruh kesadaran pajak terhadap penerimaan pajak.

c.  $X_2 : 0,165$

Nilai koefisien regresi pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,165 yang berarti jika terjadi peningkatan pelayanan perpajakan maka penerimaan pajak juga akan meningkat sebesar 0,165. Koefisien tersebut mengindikasikan adanya pengaruh pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak.

d.  $X_3 : 0,138$

Nilai koefisien regresi kepatuhan pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,138 yang berarti jika terjadi peningkatan kepatuhan pajak maka penerimaan pajak juga akan meningkat sebesar 0,138. Koefisien tersebut mengindikasikan adanya pengaruh kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian membuktikan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Kesadaran pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi ( $p$ ) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti variabel kesadaran pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan semakin tinggi kesadaran pajak pemilik UMKM di Kota Salatiga maka akan meningkatkan penerimaan pajak Kantor KPP Pratama Salatiga. Kesadaran wajib pajak atas fungsi dari perpajakan sebagai pembiayaan untuk negara sangat diperlukan untuk meningkatkan penerimaan dari pajak itu sendiri. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara di mana sebagai seorang wajib pajak mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan.

Hal ini sesuai dengan teori Artiningsih (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran pajak merupakan perilaku dari wajib pajak itu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi di mana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan bertindak sesuai dengan rangsangan yang diberikan oleh ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak (Suryadi, 2006). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Kesimpulan yang menyatakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Savira Warliana dan Syamsul Bahri Arifin (2016) yang meneliti mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

### Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian membuktikan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) memiliki nilai signifikansi ( $p$ ) sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti variabel pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan maka akan meningkatkan penerimaan pajak Kantor KPP Pratama Salatiga. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan

kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Karanta, et. al (2000), menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan aparat pajak maka akan membuat wajib pajak merasa puas dan akan memenuhi kewajibannya sehingga penerimaan pajak semakin meningkat. Pelayanan yang baik kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Supriadi, 2013). Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak pada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya (Mutia, 2014). Oleh karena itu aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Kesimpulan yang menyatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Audria Surjadaja (2016) yang meneliti mengenai pengaruh pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan semakin baik pelayanan yang diberikan aparat pajak maka akan semakin tinggi juga penerimaan pajak.

### **Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak**

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian membuktikan bahwa kepatuhan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Kepatuhan pajak ( $X_3$ ) memiliki nilai signifikansi ( $p$ ) sebesar 0,019 yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti variabel kepatuhan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan semakin tinggi kepatuhan pajak dari pemilik UMKM di Kota Salatiga maka akan meningkatkan penerimaan pajak Kantor KPP Pratama Salatiga. Kepatuhan pajak merupakan suatu kesadaran dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban pajak yang sesuai dengan peraturan berlaku tanpa melalui pemeriksaan dan pemberian sanksi (Zain Mohammad, 2017).

Safri Nurmantu (2010) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Semakin tinggi kepatuhan dari wajib pajak maka akan semakin tinggi juga penerimaan pajak, karena dengan adanya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka akan semakin tinggi juga penerimaan pajak. Kesimpulan yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiani Ika Sulistyawati, Dian Indriana Tri Lestari dan Novi Widi Tiandari (2012) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dengan semakin tingginya kepatuhan yang dimiliki wajib pajak untuk memenuhi pajak maka semakin tinggi pula penerimaan pajak.

### **SIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di Kantor KPP Pratama Salatiga, pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di Kantor KPP Pratama Salatiga, kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di Kantor KPP Pratama Salatiga. Saran yang dapat diberikan adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak di Kantor KPP Pratama Salatiga maka dapat dilakukan dengan sosialisasi akan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah yang dapat dilakukan melalui pemasangan spanduk, pamphlet, billboard untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, untuk meningkatkan penerimaan pajak di Kantor KPP Pratama Salatiga maka dapat dilakukan dengan perbaikan pelayanan yang dilakukan Kantor KPP Pratama Salatiga melalui pemberian fasilitas kepada wajib pajak agar lebih nyaman ketika membayar pajaknya, untuk meningkatkan penerimaan pajak di Kantor KPP Pratama Salatiga maka dapat dilakukan dengan pendekatan kepada wajib pajak agar memiliki kepatuhan dalam membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Mulyo. 2007. Teori dan Aplikasi Perpajakan Indonesia, Penerbit Dinamika Ilmu, Jakarta.
- Ajzen, Isack, dan Fishbein, M. 1980. Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Artiningsih. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Udayana.
- Hasanah, Nisawatun., Khafid Muhammad, dan Anisykurlillah Indah. 2014. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Jepara. Accounting Analysis Journal 3 (2), hal 168-176. ISSN 2252-6765.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Tesis. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, Dedi. 2009. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. FE UNAND.
- Mutia. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di KPP Pratama Padang).
- Nasution, Darmin. 2003. Antara News, [http://www.antara.co.id/arc/2007/8/10/hanya\\_33-persen-wajib-pajak-masukkanspt/s](http://www.antara.co.id/arc/2007/8/10/hanya_33-persen-wajib-pajak-masukkanspt/s).
- Nugroho Setiawan. 2006. Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya. Makalah. Universitas Padjajaran.
- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi Offset.
- Safri, Nurmantu. 2010. Pengantar Perpajakan. Granit : Jakarta.
- Saifuddin, Azwar. 2013. Reliabilitas dan Validitas. Sigma Alpha: Yogyakarta.
- Sapriadi, Doni. Maret 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (pada Kecamatan Selupu Rejang)". Universitas Negeri Padang.
- Simanjuntak, Timbul dan Imam Mukhlis. .2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Jakarta : Raih asa sukses.
- Siti Kurnia, Rahayu. 2010. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu.
- Suardika, I Made Sadha. 2007. Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Volume 2. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Utomo, Pudji Susilo. 2002. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Demak. Tesis: Pasca Sarjana UNDIP.
- Vanesa, Titania dan Hari, 2009, Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar, MAKALAH Simposium Nasional Perpajakan II.
- Wahyu Santoso. 2008. Analisis Risiko Ketidaktepatan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia). Jurnal Keuangan Publik, 5 (1): h:85-138.
- Yenni Mangoting dan Fuadi,Oentara Arabella 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Tax and Accounting Review, Vol 1.No 1.2013
- Zain, Mohammad, 2007. Manajemen Perpajakan, Salemba Empat, Jakarta.