

## **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura**

Yenti<sup>1</sup>, Elyanti Rosmanidar<sup>2</sup>, Marissa Putriana<sup>3</sup>  
UIN Sulthan Thaha saifuddin Jambi  
Email : [yentii0525@gmail.com](mailto:yentii0525@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax services and knowledge at the Primary Tax Service Office (KPP) Jambi Pratama. TPB). The population in this study includes individual taxpayers who are registered at the Jambi Telanaipura Pratama Tax Office with a total of 230,533 taxpayers. The number of samples used in this study were 100 respondents with the technique of determining the sample using the Probability Sampling method. Data collection was carried out using the questionnaire method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the study show that taxpayer awareness, tax services and taxpayer knowledge have a positive effect on tax revenue.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Tax Service, Taxpayer Knowledge.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak dan pengetahuan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pratama Jambi Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori gaya pikul, *theory of Planned Behavior* (TPB) dan teori atribusi (*attribution theory*) (TPB). Populasi dalam penelitian ini meliputi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura sejumlah 230.533 orang wajib pajak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik penentuan sampel metode *Probability Sampling* Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Wajib Pajak.

### **LATAR BELAKANG**

Pajak merupakan penerimaan negara yang memiliki peran sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat berperan aktif melaksanakan kegiatan perpajakan. Berbagai upaya

dilakukan agar penerimaan pajak maksimal antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak dengan mencari wajib pajak baru. Upaya lain dari penerimaan pajak yaitu reformasi sistem perpajakan secara menyeluruh.

Sejak diberlakukannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari sistem penilaian resmi menjadi sistem pemungutan pajak. Perubahan sistem pemungutan pajak dari official assessment system menjadi self assessment dimana sistem ini dapat memberi kepercayaan kepada masyarakat wajib pajak untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang, memperhitungkan pajak yang telah dibayar sendiri atau dipotong oleh pihak ketiga, melunasi kekurangan pajaknya dan melaporkan pemenuhan kewajiban perpajakannya di Kantor Direktorat Jendral Pajak.

Menurut Nasution, kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memahami dan memahami arti, fungsi dan tujuan membayar pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak yang lebih baik. Kesadaran wajib pajak adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan selain pemahaman, kemampuan finansial kesadaran wajib pajak perlu ditingkatkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga akan meningkatkan kepatuhan perpajakan. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam mewujudkan terealisasinya penerimaan pajak sesuai target yang telah ditentukan. Semua berawal dari wajib pajak sendiri, jika kewajiban membayar pajak selalu diutamakan dan dijadikan sesuatu yang penting maka target penerimaan pajak akan terealisasi.

***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jambi Telanaipura.***

Berdasarkan data observasi di lapangan, dapat diketahui ada beberapa permasalahan perpajakan yang harus dihadapi oleh KPP Pratama Jambi Telanaipura antara lain, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dinilai masih rendah disebabkan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya sehingga mengakibatkan terjadinya penerimaan pajak mengalami penurunan dan juga disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan informasi dari pemerintah tentang pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara. Untuk meningkatkan penerimaan pajak perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi masyarakat khususnya wajib pajak berkontribusi memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut (KBBI) Pelayanan perpajakan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala sesuatunya) kebutuhan seseorang. Pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai petugas pajak dalam membantu mengurus atau mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Otoritas fiskal diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keterampilan, pengetahuan dan pengalaman (experience) di bidang perpajakan, administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Wijayanti, Pengetahuan perpajakan adalah sebuah proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan perundang-undangan dan prosedur perpajakan dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT dan sebagainya. Jika seseorang telah mengerti dan memahami tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan juga pengetahuan konsep umum dibidang perpajakan, jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, terutang pajak, hingga cara mengisi pengetahuan perpajakan pelaporan. penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana wajib pajak bisa patuh jika tidak tahu bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan pengetahuan wajib pajak yang baik tentang pajak akan dapat meminimalkan penghindaran pajak, pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 1**

**Data Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura Dari Tahun 2018-2022**

Tahun	Penerimaan pajak	Target Pajak	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif
2018	2.202.341.050.799	2.814.846.122.000	131.450	49.701
2019	1.222.965.734.234	1.532.618.190.000,	140.493	55.161
2020	1.259.242.510.499	1.193.218.067.000	186.444	62.469
2021	1.538.441.565.367	1.452.024.343.000,	214.442	65.855
2022	1.528.884.606.331	1.329.060.284.000	230.533	12.627

Berdasarkan data tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa dari tahun 2018 sampai 2022 jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura mengalami peningkatan setiap tahunnya sedangkan penerimaan pajak mengalami Penurunan . Dari penerimaan pajak menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak masih belum sesuai yang harapan mengenai dalam membayar pajak sebagai penerimaan negara. Adapun pengertian wajib pajak yang efektif dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menyetor, melaporkan kewajiban perpajakan baik SPT Masa dan SPT Tahunan tepat waktu, benar dan lengkap.

Berdasarkan uraian di atas, mengenai tentang pentingnya kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib pajak serta pengaruh terhadap penerimaan pajak. Maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang Judul ***“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura”***.

**A. Rumusan Masalah**

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak di kantor pelayanan pajak pratama jambi telanaipura?
2. Apakah Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pajak Jambi Telanaipura?
3. Apakah Pengetahuan Wajib Pajak Berpenagruh Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pajak Jambi Telanaipura?

***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jambi Telanaipura.***

4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pajak Jambi Telanaipura?

**B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Terhadap Penerimaan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura.

**KAJIAN TEORITIS**

**A. Definisi Pajak**

Secara umum pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa koleksi untuk mencapai kesejahteraan umum. Terdapat bermacam-macam batasan atau definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya sebagai berikut.

Menurut Prof.Dr. P.J.A.Adriani, “pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarkan menurut peraturan - peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan digunanya adalah untuk membiaya pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Sedangkan menurut Prof.Dr.H.Rochmat Soemitro,SH., “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontrapersi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian

dikoreksi, sehingga berbunyi: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

## **B. Fungsi Pajak**

1. Fungsi budgetair, yaitu pajak sebagai sumber pendapatan negara, pajak memiliki fungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, seperti menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan negara.
2. Fungsi mengatur (regulerend), pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi .
3. Fungsi Stabilitas, dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

## **C. Jenis Pajak**

1. Menurut Golongan
  - a. Pajak Langsung
  - b. Pajak Tidak Langsung
2. Menurut Sifat
  - a. Pajak subjektif
  - b. Pajak objektif
3. Menurut Lembaga Pemungut
  - a. Pajak pusat
  - b. Pajak Pajak daerah

## **D. Cara Pemungutan Pajak**

1. Stelsel Rill besarkan pajak yang dipungut berdasarkan penghasilan nyata yang diperoleh oleh wajib pajak untuk masa yang bersangkutan.
2. Stelsel Fiktif besarnya pajak yang dipungut berdasarkan perkiraan besarnya pajak yang terutang untuk dikenakan kepada wajib pajak. Jadi pemungutan pajak dapat dilakukan pada awal tahun pajak.
3. Stelsel Campuran besarnya pajak yang dipungut pada awal tahun berdasarkan surat ketetapan pajak sementara yang dikeluarkan pada awal tahun yang berhitung

***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jambi Telanaipura.***

awalnya, kemudian pada akhir tahun pembayaran didasarkan dan disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

#### **E. Sistem Pemungutan Pajak**

1. Official Assesment System
2. Self Assesment System
3. With Holding System

#### **F. Prinsip Penagihan Pajak**

1. Prinsip Domisili

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang berada di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari maupun luar negeri, prinsip ini berlaku bagi wajib pajak dalam negeri.

2. Prinsip Sumber Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang berasal dari wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak, setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak.

3. Prinsip Negara

Pengenaan pajak yang berkaitan dengan suatu negara.

#### **G. Hambatan Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo, hambatan pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi:

- a. Perlawanan Pasif Masyarakat enggan (pasif) untuk membayar pajak
- b. Perlawanan aktif meliputi segala upaya dan tindakan yang dilakukan oleh wajib Pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak.

#### **1. Teori Pendukung Perpajakan**

- a. Teori gaya pikul

Menurut teori gaya pikul bahwa beban pajak yang harus dibayar oleh setiap orang haruslah adil dan sama beratnya berdasarkan gaya pikul masing-masing sehingga teori ini disebut juga dengan teori asas keadilan. Gaya pikul yang dimaksud adalah sebagai kekuatan seseorang untuk dapat mencapai pemuasan kebutuhan setinggi-tingginya setelah dikurangi dengan yang mutlak untuk kebutuhan primernya yang diukur dari penghasilan dan kekayaan serta pengeluaran maupun pembelanjaan seseorang.

b. Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behaviour (TPB) merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang telah dikemukakan sebelumnya oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Ajzen's mengatakan TPB telah diterima secara luas sebagai alat untuk menganalisis perbedaan antara sikap dan niat serta sebagai niat dan perilaku.

c. Teori atribusi

Teori Atribusi (Attribution Theory) merupakan teori yang pertama kali dikemukakan Fritz Heider, pada tahun 1958 menyatakan bahwa untuk menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang.

**d. Penerimaan Pajak**

Menurut UU Nomor 4 Pasal 1 Angka 3 Tahun 2014, adalah: Penerimaan pajak adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Sedangkan menurut Suryadi penerimaan pajak adalah: "Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan."

**e. Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Nasution, kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memahami dan memahami arti, fungsi dan tujuan membayar pajak kepada negara. Kesadaran wajib pajak adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak yang lebih baik. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kesadaran pajak adalah suatu sikap yang bersumber dari kewajiban wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**f. Pelayanan Perpajakan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan perpajakan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No.SE45/PI/2017 menegaskan bahwa Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP.

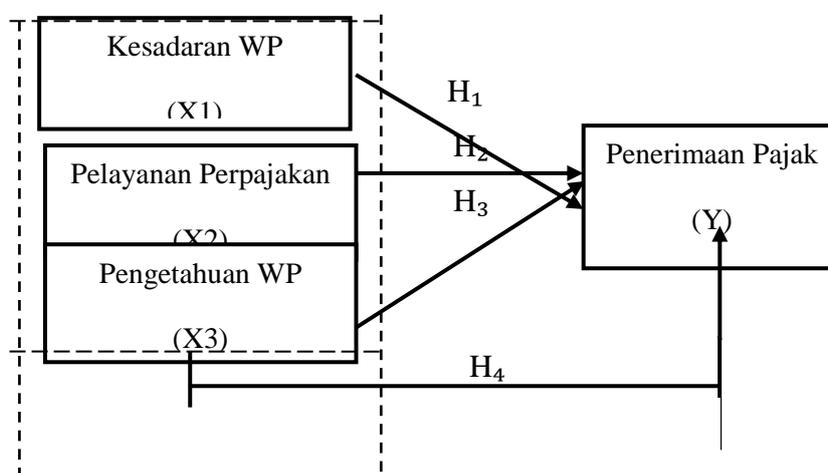
***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jambi Telanaipura.***

Sehingga kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP

**g. Pengetahuan Wajib Pajak**

Menurut Wijayanti, Pengetahuan wajib pajak adalah sebuah proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan perundang-undangan dan prosedur perpajakan dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT dan sebagainya. Jika seseorang telah mengerti dan memahami tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

**h. Kerangka Berpikir**



*Gambar 1 Kerangka Berpikir*

**i. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan Berdasarkan Permasalahan yang ada tujuan yang ingin dicapai maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_{o1}$  = Tidak Ada Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

$H_{a1}$  = Ada Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

$H_{o2}$  = Tidak Ada Pengaruh Pelayanan Perpajakan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

$H_{a2}$  = Ada Pengaruh Pelayanan Perpajakan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

$H_{o3}$  = Tidak Ada Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

$H_{a3}$  = Ada Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura.

$H_{o4}$  = Tidak Ada Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura

$H_{a4}$  = Ada Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib terhadap penerimaan pajak.

### **B. Jenis dan Sumber data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu:

#### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diambil langsung oleh peneliti dari sumbernya. Adapun data primer dari penelitian ini adalah hasil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada responden menyangkut kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib pajak terhadap penerimaan pajak di (KPP) Pratama Jambi Telanaipura, yaitu data pencapaian penerimaan wajib

atau data wajib pajak yang terdaftar di (KPP) Pratama Jambi Telanaipura. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, kuensioner dan riset internet, dan pengolahan menggunakan aplikasi SPSS 22.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah Sumber data yang tidak langsung memberi data kepada pengumpul data, Misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini data sekundernya adalah data jumlah penerimaan wajib pajak yang terdaftar di (KPP) Pratama Jambi Telanaipura. Sumber data adalah yang diperoleh, adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di (KPP) Pratama Jambi Telanaipura.

## C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) yang terdaftar pada KPP Pratama Jambi Telanaipura. Jumlah populasi wajib orang pribadi tahun 2022 adalah 230.533 orang.

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>2</sup> Sampel yang dipilih dari populasi dianggap mewakili keberadaan populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini lakukan dengan menggunakan rumus Sloving sebagai berikut:

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

*Keterangan: n = Jumlah Sampel*

*N = Jumlah Populasi*

*e = Standar error(10%)*

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 230.533 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di (KPP Pratama Jambi Telanaipura ) Sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Ibid Hlm.137

<sup>2</sup> Sugiyono, Hlm.81

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{230.533}{1 + 230(0,1)^2}$$
$$n = \frac{230.533}{230.533}$$
$$n = 99,9$$
$$n = 100(\text{Dibulatkan})$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi 100 responden.

#### **D. Metode Penarikan Sampel**

Teknik Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik sampling yang digunakan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik yang digunakan untuk memberikan peluang yang sama kepada populasi untuk menjadi sampel, atau dengan kata lain sampel dipilih secara acak ( Random ). Teknik di dalam *Probability Sampling* yang peneliti ambil adalah Simple Random Sampling.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, kuensioner, dan riset internet Teknik dan instrumen pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala dilapangan dikantor pelayanan pajak pratama jambi telanaipura.

##### **2. Kuensioner**

Menurut Sugiyono Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

#### **F. Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyona Analisis data adalah kegiatan mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan

perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 yang digunakan untuk menghitung nilai statistik berupa uji validitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Data akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik agar memudahkan dalam memahaminya.

## **1. Uji Kualitas data**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

### **b. Uji Reabilitas**

Menurut Ghazali, reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

## **2. Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dianalisis dengan metode analisis regresi linier berganda

### **a. Uji Normalitas**

Menurut Ghazali, Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi secara normal atau tidak.

### **b. Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghazali Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghazali uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

### 3. Teknik Analisis Data

#### a. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Untuk membuktikan kebenaran adanya pengaruh variabel independen dan variabel dependen digunakan analisis regresi dimana variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan perpajakan ( $X_2$ ), pengetahuan wajib pajak ( $X_3$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ) adalah penerimaan pajak. Model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$Y$  = Penerimaan pajak

$a$  = Konstan

$b_1, b_2$  = Koefisien dari masing-masing variabel

$X_1$  = Kesadaran wajib pajak

$X_2$  = Pelayanan pajak

$X_3$  = Pengetahuan Wajib Pajak

### 4. Uji Hipotesis

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

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghazali (2018:179) koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas.

#### 2. Uji Pengaruh Shimultan (Uji F)

Menurut Ghazali, uji pengaruh bersama-sama (joint) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau joint mempengaruhi variabel dependen. Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05.

#### 3. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar

***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jambi Telanaipura.***

0,05. Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Bila nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Bila nilai signifikansi  $> 0,05$  dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. 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 22 maka diperoleh hasil uji  $t_{hitung} = 2,492 > t_{tabel} = 1,661$ . 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  $0,000 < 0,05$ . 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.

Menurut Nasution, kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memahami dan memahami arti, fungsi dan tujuan membayar pajak kepada negara. Kesadaran wajib pajak adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristanti dan menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, yaitu jika kesadaran wajib pajak meningkat maka meningkat pula penerimaan pajak pada KPP Pratama kebumen.

### **b. 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 22, maka diperoleh hasil uji  $t_{hitung} = 3,411 > t_{tabel}$

= 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.

Penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu mendukung penelitian Sri Rahmadhai menyatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Penerimaan Pajak, yaitu jika kesadaran wajib pajak meningkat maka meningkat pula penerimaan pajak pada KPP Pratama kubumen.

### c. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Pengetahuan wajib pajak secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap penerimaan pajak, dari pengolahan data SPSS versi 22, maka diperoleh hasil uji  $t_{hitung} = 0,965 > t_{tabel} = 1,661$  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.

Menurut Wijayanti, Pengetahuan wajib pajak adalah sebuah proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan perundang-undangan dan prosedur perpajakan dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT dan sebagainya.

Penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu mendukung Penelitian Sri Andriani menyatakan bahwa secara parsial dan simultan pengetahuan wajib pajak, berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Hijriani Hariyanto menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak secara parsial dan simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini membahas tugas variabel bebas yang mempengaruhi penerimaan pajak, yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib pajak pada 100 responden yang diteliti. Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat dari hasil uji signifikan parsial (Uji-t) dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $2,492 > 1,661$ .
2. Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat dari hasil uji signifikan parsial (Uji-t) dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $3,411 > 1,661$ .
3. Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat dari hasil uji signifikan parsial (Uji-t) dimana nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , yaitu  $0,965 < 1,661$ .
4. Dari perhitungan diperoleh bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak, hal ini dapat dilihat dari uji F dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai  $18,814 > 2,70$ .

## **SARAN**

Dari hasil penelitian, analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak sebaiknya lebih ditingkatkan guna meningkatkan penerimaan pajak pada perusahaan melalui penyuluhan dan sosialisasi perpajakan.
2. Pelayanan perpajakan harus ditingkatkan sehingga penerimaan pajak semakin baik. Pengetahuan wajib pajak masih banyak yang belum paham tentang pentingnya penerimaan pajak, untuk itu KPP Pratama Telanaipura sebaiknya memberikan arahan kepada para wajib pajak akan kepatuhannya membayar pajak, mengingat pentingnya pajak bagi Negara dan umumnya bagi masyarakat.

## **DAFTAR REFERENSI**

Anam, Mohammad Choirul, Dan Rita Andini. "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," T.T., 18.

Andrian Sutedi, S.H., M.H. "Hukum Pajak (Jakarta: Sinar Grafika 2013)," T.T. <https://perpustakaan.cirebonkab.go.id/opac/detail-opac?id=18243>.

Ariesta, Ristra Putri, Dan Lyna Latifah. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Semarang" 1, No. 2 (2017): 15.

Aprita Tri Nadia, , "Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb)" Skripsi Tahun 2019, hlm 40

Achmad Sudiro, Perilaku Organisasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018)

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung : CV Penerbit Depongoro, 2005) Al-Maidah 1.

Hartini, Oki, Dan Dani Sopian. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : " *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)* 10, No. 2 (1 November 2018): 43–56.

Hyronimus Reymond Rosok, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gubeng Surabaya". Skripsi Tahun 2019, Hlm. 35-36

Imam Ghazali, *Ekonometrika (Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22)* (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014), 21

Khotimah, Ifen Malihatul Khusnul, Jeni Susyanti, Dan Arini Fitria Mustapita. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaku Ekonomi Kreatif Sub Sektor Fashion Di Kota Batu." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 9 (10 Agustus 2020)

Kartini Hanafi, Spiritulitas dan Kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja rumah sakit, (Yogyakarta: K-Media 2022)

***Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jambi Telanaipura.***

- Mohammad Choirul Anam, 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) ,Jurnal Of Occounting.
- Mitra Dian Gayatrik, “Pengaruh Self Assessment System ,Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran”Skripsi Tahun 2019 Hlm.10-11
- Dr. A. A. Miftah, M. Ag,Buku Pedoman Penulisan Skripsi 2022
- Titin Agustin Nengsih, S.Si., M.Si., Ph. D, Buku Pedoman Penulisan Skripsi 2022
- Nirsetyo Wahdi, “Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran, Surat Paksa, Dan Penyitaan Dan Kontribusinya Terhadap penerimaan Pajak Di Kpp Pratama Semarang Tengah Satu”.Tahun,2018 Hlm.110
- Putra, Indra Mahardika. *Perpajakan: Tax Amnesty*. Anak Hebat Indonesia, 2017.
- Putri, Kadek Juniati, Dan Putu Ery Setiawan. “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” 2017, 29.
- Parso,“ Pengaruh Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis) Tahun,2020.Hlm.58
- Roflin, Eddy, Iche Andriyani Liberty, Dan Pariyana. *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit NEM, 2021.
- Sayyidah, Jehan, Dan Dede Rizal Nursamsi. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kegiatan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan”
- Setiyani, Nunung Manis, Rita Andini, Dan Abrar Oemar. “Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening,” 2018, 18.

Sukarno, Sukarno, Septi Wifasari, Dan Budi Setyawan. “Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Melalui Penjualan Berbasis E Commerce Pada Umkm Kota Tangerang Selatan.” *Jurnal Mitra Manajemen* 3, No. 9 (1 Oktober 2019)

Sulistiyorini, Dian. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris Di KPP Pratama Cikarang Selatan).

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2009),  
h.137

Syofian Siregar, Metode Penelitian, Hlm. 44

Vina Yunitasari, Pengaruh Modernisasi Administrasi, Penerapan Self Assesment Sistem, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembagan. Skripsi Tahun 2019, Hlm. 35-36

Yulia, Yosi, Ronni Andri Wijaya, Desi Permata Sari, Dan M. Adawi. “s Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Dikota Padang.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 1, No. 4 (7).