

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PAJAK  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SURAKARTA**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

**ERWITA MAYA ARUM**

**B 200130 348**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PAJAK**  
**DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SURAKARTA**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh

**ERWITA MAYA ARUM**

**B 200 130 348**

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



**Drs. Yuli Tri Cahyono, M.M, Ak, CA**

**NIK/NIDN. 522/0625076001**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PAJAK DI**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SURAKARTA**




Yang ditulis oleh :

**ERWITA MAYA ARUM**

**B 200 130 348**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Sabtu, 15 Juli 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat Dewan Penguji:

1. Drs. Yuli Tri Cahyono, M.M, Ak, CA (Ketua Dewan Penguji) 
2. Fauzan, S.E, M.Si, Ak, CA (Anggota 1 dewan penguji) 
3. Drs. Atwal Arifin, Ak, M.Si, CA (Anggota 2 Dewan Penguji) 

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
(Dr. Syamsudin, M.M)  

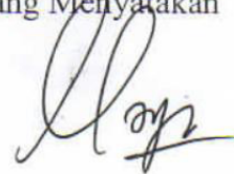

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 10 Agustus 2017

Yang Menyatakan



ERWITA MAYA ARUM

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SURAKARTA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *tax evasion*, tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *self assessment system*, kesadaran Wajib Pajak, tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan, dan persepsi kualitas pelayanan terhadap tingkat penerimaan pajak, Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, sedangkan variabel *tax evasion*, tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *self assessment system*, kesadaran Wajib Pajak, dan tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak.

**Kata Kunci:** *tax evasion, self assessment system, persepsi kualitas pelayanan, tingkat penerimaan pajak*

## ABSTRACT

This research is aimed to examine and analyze the influence of tax evasion, tax compliance by tax payer, self assessment system, awareness of tax payer, the comprehension on tax laws, and perceptions of service quality towards the level of tax income, The total sample of this research were 95 individual tax payers. The technique to collect sample in this research is convenience sampling. The data analysis method is multiple linear regression, The results of this research shows that the variable of perceptions of service quality give the influence towards the level of tax income, meanwhile the variable of tax evasion, tax compliance by tax payer, self assessment system, awareness of tax payer, the comprehension on tax laws are not influence towards the level of tax income.

**Keywords:** *tax evasion, self assessment system, perceptions of service quality, the level of tax income*

## 1. PENDAHULUAN

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, antara lain adalah dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang sangat berpengaruh bagi Wajib Pajak dengan memberikan kepercayaan kepada Wajib

Pajak untuk melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. Dalam *self assessment system* ini Wajib Pajak-lah yang diberikan wewenang; kepercayaan; dan tanggungjawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Keberhasilan *self assessment system* tidak akan tercapai tanpa adanya kerjasama antara petugas pajak dengan Wajib Pajak. Sistem ini akan berjalan baik apabila masyarakat memiliki tingkat kesadaran perpajakan secara sukarela (*voluntary tax compliance*) yang tinggi. Apabila tingkat kesadaran Wajib Pajak masih rendah, maka akan menimbulkan berbagai macam masalah perpajakan, yang salah satunya adalah *tax evasion*.

Menurut penelitian Sari dan Afriyanti (2012) ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam *self assessment system* dapat berkembang apabila tidak adanya ketegasan dari instansi perpajakan. Supaya Wajib Pajak tetap berada dalam koridor peraturan perpajakan, hal ini dapat diantisipasi dengan melakukan upaya intensifikasi pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang memenuhi kriteria untuk diperiksa. Pemeriksaan pajak dapat berdampak pada peningkatan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang pada akhirnya pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak akan masuk dalam kas negara.

Menurut penelitian Dewi dan Widuri (2013) kesadaran Wajib Pajak juga sangatlah diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pajak, karena dalam membayar pajak, Wajib Pajak harus memiliki rasa kerelaan dan sukarela, serta harus menyadari bahwa manfaat sendiri adalah untuk kemajuan dan perkembangan negara kita sendiri. Apabila kesadaran masyarakat rendah, target pajak seringkali tidak terealisasi dengan baik dan benar. Penyebab kurangnya kesadaran dan kemauan untuk membayar pajak antara lain adalah adanya asas perpajakan bahwa hasil pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh para Wajib Pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Menurut penelitian Dewi dan Widuri (2013) terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, seperti

kondisi lingkungan yang tidak patuh pajak, pelayanan fiskus yang mengecewakan, tarif pajak yang dianggap terlalu tinggi, dan sistem administrasi perpajakan yang buruk. Dinas Pendapatan dan Keuangan harus melakukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan, sehingga persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan akan positif agar penerimaan sektor pajak meningkat.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka, melakukan analisis data dengan prosedur statistik, realitas bersifat obyektif, dan berdimensi tunggal. Di dalam penelitian ini hubungan atau pengaruh yang diteliti meliputi *tax evasion*, tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *self assessment system*, pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan pajak, dan persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat penerimaan pajak pada KPP Pratama Surakarta.

Menurut Sugiyono (2012:23) data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui metode survei secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang terdaftar sebagai WPOP pada KPP Pratama Surakarta tahun 2016. Kuesioner mengacu pada penelitian Dewi dan Widuri (2013), Angga (2015), Hermawati (2014), dan Lainutu (2013).

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2012:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang terdaftar sebagai WPOP di KPP Pratama Surakarta dan diukur dengan

menggunakan *skala likert* lima poin, yaitu skor yang berurutan dari angka 1 sampai 5. Untuk setiap pemilihan responden atau jawaban diberi skor 5 untuk “Sangat Setuju (SS),” skor 4 untuk “Setuju (S),” skor 3 untuk “Netral (N),” skor 2 untuk “Tidak Setuju (TS),” dan skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS).”

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kuantitatif dengan menggunakan program *SPSS* sebagai alat untuk menguji data. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh *tax evasion*, tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *self assessment system*, persepsi terhadap kualitas pelayanan, pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan pajak, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap tingkat penerimaan pajak pada KPP Pratama Surakarta. Penelitian ini menggunakan alat analisis seperti berikut ini.

Uji instrumen yaitu alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif maupun kualitatif sebagai bahan pengolahan berkenaan dengan variabel yang sedang diteliti. Dalam teknik pengujian data ini digunakan dua pengujian

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square*. Uji asumsi klasik diuji sebelum melakukan pengujian hipotesis untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan. Regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi normal, bebas multikolinearitas, bebas heterokedastisitas, dan tidak terdapat autokorelasi, Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda.

### **3. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Analisis Data**

Pengujian kualitas pengumpulan data atau uji instrumen yaitu pengujian awal yang dilakukan terhadap instrumen pengumpulan data. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun hasil uji instrumen adalah sebagai berikut:

Pada penelitian ini terdapat tujuh variabel yang diukur, yaitu variabel *tax evasion*, tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *self assessment system*, kesadaran Wajib



Pajak, tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan, persepsi terhadap kualitas pelayanan, dan penerimaan pajak.

TABEL IV.6

VALIDITAS INSTRUMEN UNTUK VARIABEL *TAX EVASION*

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,434	0,2017	Valid
2	0,405	0,2017	Valid
3	0,557	0,2017	Valid
4	0,583	0,2017	Valid
5	0,381	0,2017	Valid
6	0,613	0,2017	Valid
7	0,548	0,2017	Valid
8	0,393	0,2017	Valid
9	0,318	0,2017	Valid
10	0,551	0,2017	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2017

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,2017. Tabel IV.6 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang *tax evasion* (1-10) adalah valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  serta taraf nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, butir-butir pernyataan dalam variabel *tax evasion* layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

TABEL IV.7

VALIDITAS INSTRUMEN UNTUK VARIABEL TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,315	0,2017	Valid
2	0,710	0,2017	Valid
3	0,661	0,2017	Valid

4	0,675	0,2017	Valid
5	0,687	0,2017	Valid
6	0,677	0,2017	Valid
7	0,662	0,2017	Valid
8	0,632	0,2017	Valid
9	0,622	0,2017	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2017

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,2017. Tabel IV.7 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang tingkat kepatuhan WP (1-9) adalah valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  serta taraf nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, butir-butir pernyataan dalam variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

TABEL IV.8

VALIDITAS INSTRUMEN UNTUK VARIABEL *SELF ASSESSMENT SYSTEM*

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,777	0,2017	Valid
2	0,756	0,2017	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2017

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,2017. Tabel IV.8 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang *self assessment system* (1-2) adalah valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  serta taraf nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, butir-butir pernyataan dalam variabel *self assessment system* layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

TABEL IV.9

VALIDITAS INSTRUMEN UNTUK VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
---------	--------------	-------------	------------

1	0,626	0,2017	Valid
2	0,671	0,2017	Valid
3	0,763	0,2017	Valid
4	0,817	0,2017	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2017

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,2017. Tabel IV.9 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang kesadaran Wajib Pajak (1-4) adalah valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  serta taraf nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, butir-butir pernyataan dalam variabel kesadaran Wajib Pajak layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

TABEL IV.10

VALIDITAS INSTRUMEN UNTUK VARIABEL TINGKAT PEMAHAMAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP PERATURAN PERPAJAKAN

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,596	0,2017	Valid
2	0,687	0,2017	Valid
3	0,796	0,2017	Valid
4	0,798	0,2017	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2017

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,2017. Tabel IV.10 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan (1-4) adalah valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  serta taraf nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, butir-butir pernyataan dalam variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

TABEL IV.11

VALIDITAS INSTRUMEN UNTUK VARIABEL PERSEPSI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
----	--------------	-------------	------------

Item			
1	0,868	0,2017	Valid
2	0,890	0,2017	Valid
3	0,907	0,2017	Valid
4	0,869	0,2017	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2017

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,2017. Tabel IV.11 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan (1-4) adalah valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  serta taraf nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, butir-butir pernyataan dalam variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

TABEL IV.12  
VALIDITAS INSTRUMEN UNTUK VARIABEL  
TINGKAT PENERIMAAN PAJAK

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,517	0,2017	Valid
2	0,505	0,2017	Valid
3	0,671	0,2017	Valid
4	0,568	0,2017	Valid
5	0,566	0,2017	Valid
6	0,499	0,2017	Valid
7	0,525	0,2017	Valid
8	0,468	0,2017	Valid
9	0,491	0,2017	Valid
10	0,340	0,2017	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2017

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,2017. Tabel IV.12 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang penerimaan pajak (1-

10) adalah valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  serta taraf nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, butir-butir pernyataan dalam variabel tingkat penerimaan pajak layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

### 3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tax evasion* tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak. Hal ini berarti *tax evasion* tidak memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tingkat penerimaan pajak.

*Tax Evasion* secara umum bersifat melawan hukum (*illegal*) dan mencakup perbuatan sengaja tidak melaporkan secara lengkap dan benar obyek pajak atau perbuatan melanggar hukum (*fraud*) lainnya. Hal ini merupakan pelanggaran terhadap undang-undang dengan maksud melepaskan diri dari pajak/mengurangi dasar penetapan pajak dengan cara menyembunyikan sebagian dari penghasilannya. Di Indonesia membayar pajak merupakan sebuah kewajiban, sehingga seluruh warga negara harus membayar sesuai dengan peraturan perpajakan. Kerugian penerimaan pajak dari *tax evasion* sulit untuk diperkirakan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra et al (2011). Pendapat ini diperkuat dengan hasil deskriptif jawaban responden atas pernyataan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak. Hal ini berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak tidak memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tingkat penerimaan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self assessment system* yang dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak. Kewajiban dan hak perpajakan dibagi kedalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan

No.544/KMK.04/2000. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang baik akan meningkatkan penerimaan pajak. Sesuai pasal 17C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kriteria Wajib Pajak patuh. Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak.

Hasil penelitian konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Adrianti (2013) yang membuktikan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, tetapi bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Afriyanti (2012) dan Pertiwi (2015). Pendapat ini diperkuat dengan hasil deskriptif jawaban responden atas pernyataan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self assessment system* tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak. Hal ini berarti *self assessment system* tidak memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tingkat penerimaan pajak.

Kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system* dengan tujuan untuk mencapai penerimaan pajak yang optimal. Sistem pemungutan seperti ini yang mengandalkan pada kepercayaan terhadap Wajib Pajak sangat rentan terhadap penyalahgunaan. *Self assessment system* dalam prakteknya di Indonesia masih sulit berjalan dengan baik, Wajib Pajak sulit untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini membuat penerimaan pajak di Indonesia masih rendah dan belum cukup optimal dari yang ditargetkan.

Hasil penelitian tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggriawan (2015) yang membuktikan bahwa *self assessment system* berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak. Pendapat ini diperkuat dengan hasil deskriptif jawaban responden atas pernyataan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak. Hal ini berarti kesadaran Wajib Pajak tidak memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tingkat penerimaan pajak.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan pajak negara. Kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak sangat sulit untuk diwujudkan seandainya dalam definisi pajak tidak ada frase yang dapat dipaksakan dan yang bersifat memaksa. Masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajiban kenegaraan dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran untuk membangun perekonomian nasional. Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga Wajib Pajak sadar sepenuhnya untuk membayar pajak.

Hasil penelitian konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2013) yang membuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak. Hal ini berarti tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan tidak memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tingkat penerimaan pajak.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Rendahnya tingkat pemahaman Wajib Pajak tentang pajak mengakibatkan sikap Wajib Pajak cenderung apatis terhadap pajak yang akhirnya berpengaruh terhadap perilaku atau praktek Wajib Pajak dalam hal kedisiplinan membayar pajak. Oleh sebab itu, Wajib Pajak haruslah memiliki pemahaman mengenai peraturan perpajakan walaupun semakin tinggi atau rendahnya pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan tidak mempengaruhi penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Arisandy (2017) yang membuktikan bahwa tingkat pemahaman Wajib Pajak

mengenai peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, tetapi bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2013). Pendapat ini diperkuat dengan hasil deskriptif jawaban responden atas pernyataan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak. Hal ini berarti persepsi kualitas pelayanan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tingkat penerimaan pajak.

Upaya dalam peningkatan penerimaan pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanannya, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan pajak. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi Wajib Pajak dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Komala (2013) yang membuktikan bahwa persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, tetapi bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2013). Pendapat ini diperkuat dengan hasil deskriptif jawaban responden atas pernyataan kuesioner.

#### **4. PENUTUP**

##### **4.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *tax evasion*, tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *self assessment system*, kesadaran Wajib Pajak, tingkat



pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan, dan persepsi kualitas pelayanan terhadap tingkat penerimaan pajak, dapat disimpulkan sebagai berikut:

*Tax evasion* tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, sehingga  $H_1$  dalam penelitian ini ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,329 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,661) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,743 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ .

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, sehingga  $H_2$  dalam penelitian ini ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,155 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,661) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,877 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ .

*Self assessment system* tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, sehingga  $H_3$  dalam penelitian ini ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,707 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,661) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,482 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ .

Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, sehingga  $H_4$  dalam penelitian ini ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,763 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,661) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,447 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ .

Tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, sehingga  $H_5$  dalam penelitian ini ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,627 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,661) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,107 memiliki nilai yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ .

Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak, sehingga  $H_6$  dalam penelitian ini diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,368 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,661) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,020 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ .

#### **4.2** Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Pengukuran variabel selain dengan menggunakan kuesioner, perlu diperkuat dengan wawancara sehingga data yang diperoleh dari responden akan lebih valid.

Dilihat dari nilai *adjusted R square*, masih terdapat 86,9% variabel yang belum ada didalam penelitian ini yang mempengaruhi penerimaan pajak. Oleh karena itu, penelitian berikutnya disarankan dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pajak, seperti jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, efektivitas administrasi perpajakan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak.

Penelitian selanjutnya disarankan dapat dilakukan di lebih dari satu KPP Pratama di luar kota Surakarta, agar hasil penelitian dapat digeneralisasi dengan ruang lingkup yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianti, Wella.2013. *“Pengaruh Ekstensifikasi pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap tingkat penerimaan pajak penghasilan pada kantor pelayanan pajak Pratama Kota Tanjung Pinang.”*
- Anggriawan, Angga.2015. *“Pengaruh Self Assessment System dan Efektivitas Administrasi Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak.”*
- Arisandy, Nelsi.2017. *“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru.”*Vol 14, No 1, ISSN 1829-9822.
- Burton, Richard. 2009. *“Kajian Aktual Perpajakan.”* Jakarta: Salemba Empat.
- Chaudry, Imam Sharif dan Farzana Munir.2010. *“Determinants of low tax revenue in Pakistan.”* No 2, Vol 30.
- Dewi, Olivia dan Retnaningtyas Widuri.2013. *”Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerimaan pajak daerah kota Tarakan.”* No 2, Vol 3.
- Fasmi, Lasnofa dan Fauzan Misra. 2012. *“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang.”*

- Friskianti dan Handayani.2014. "*Pengaruh Self Assesment system, keadilan, teknologi perpajakan, dan ketidakpercayaan kepada pihak fiskus terhadap tindakan tax evasion.*" AAJ Volume 3 Nomer 4 2014 ISSN (Online): 2252-6765. <http://www.journal.unnes.ac.id>
- Ghozali, Imam. 2011. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hermawati, Adya.2014. "*Analisis Faktor untuk meningkatkan penerimaan pajak penghasilan dan implikasinya terhadap peningkatan penerimaan negara.*" No 1, Vol 3.
- Hidayat, Nur. 2013. "*Pemeriksaan Pajak.*" Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jones, Douglas H.1982. "*Jones: Comment on Statistical Evidence of Discrimination.*" No 380, Vol 77. Journal of the American Statistical Association.
- Putra, Firmanto Rahmad, dkk. 2011. "*Dampak Kasus Penggelapan Pajak di Indonesia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang.*"
- Purwono, Herry. 2010. "*Perpajakan dan Akuntansi Pajak.*" Jakarta: Erlangga.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2012 Pasal 1 Angka 3 tentang Anggaran dan Belanja Negara. Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 16 Pasal 1 Tahun 2000 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000.
- Resmi, Siti. 2009. "*Perpajakan Teori dan Kasus*", Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Maria M. Ratna dan Ni Nyoman Afriyanti.2012. "*Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph pasal 25/29 Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Timur.*" No 1, Vol 7.
- Sugiyono. 2012. "*Statistika untuk Penelitian.*" Cetakan ke-16, Bandung: Alfabeta.