

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP KINERJA PENERIMAAN PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)**

**Ardiani Ika Sulistyawati  
Dian Indriana Tri Lestari  
Novi Widi Tiandari**

Fakultas Ekonomi Universitas Semarang  
Jl. Raya Arteri Soekarno Hatta, Semarang Jawa Tengah  
Email: dianviraby@yahoo.co.id

**Abstract**

*To meet the expectations will increase the tax rules in development, the Directorate General of Taxes began to make efforts intensification of tax collection and extending the tax potential exploration. Consciousness, taxpayer compliance, which is partly that can affect the performance of tax revenues, supported by the existing service tax on the related tax services office. Improving the quality and quantity of services expected to increase the satisfaction to taxpayers as customers thus improving compliance in the field of taxation. The purpose of this study is to empirically examine, analyze the influence of taxpayer awareness, service tax, tax payer compliance to the performance of tax revenue. The samples in this study is the taxpayer the Tax Office Primary Semarang Candisari taken by accidental sampling method. The data used are primary data collected through the answers to every question in the list questionnaire. Method of analysis using multiple linear regression. This research finds that either partially or simultaneously, awareness taxpayers, tax and compliance services taxpayers have a significant influence on the performance of tax revenue.*

**Keywords:** *Consciousness Taxpayers, Tax Services, Tax Compliance, Tax Revenue Performance.*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Penggalian potensi penerimaan dalam negeri akan terus ditingkatkan seoptimal mungkin melalui perluasan sumber penerimaan negara non migas, guna menggantikan pendanaan negara yang bersumber dari utang luar negeri. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang cukup dominan adalah penerimaan pajak (Kartawan dan Kusmayadi, 2002).

Budileksmana (2001), menjelaskan untuk meningkatkan peranan pajak dalam pembangunan tersebut, maka Direktorat Jenderal Pajak mulai melakukan upaya intensifikasi pemungutan pajak dan ekstensifikasi

penggalian potensi pajak. Mengingat besarnya peranan pajak penghasilan bagi penerimaan negara, menuntut pemerintah untuk lebih serius dalam pengelolaan perpajakan.

Penelitian mengenai persepsi wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak dilakukan oleh Fallan (1999) dalam Suryadi (2006) yang mengkaji pada aspek pentingnya pengetahuan sikap wajib pajak dengan membedakan antara laki-laki dan perempuan. Peningkatan pengetahuan perpajakan memiliki signifikansi terhadap perubahan sikap antara laki-laki dan perempuan terhadap sistem perpajakan yang adil. Oleh karenanya sikap wajib pajak terhadap badan perpajakan akan dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2003), *self assessment system* yang diterapkan sejak tahun 1983 sebagai sistem perpajakan di Indonesia dengan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Menurut Supadmi (2008), peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Penelitian Roades (1979) dalam Suryadi (2006) menyimpulkan bahwa wajib pajak seringkali tidak memberikan pelaporan mengenai pendapatan bersihnya. Penelitian Karanta, et. al (2000) dalam Suryadi (2006), menunjukkan bahwa persepsi masyarakat yang positif berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga secara signifikan juga berpengaruh pada kinerja Badan Perpajakan Nasional Swedia. Penelitian Suryadi (2006), menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak yang diukur dari persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Demikian pula pelayanan perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas SDM, dan sistem informasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.

Karanta (2000) dalam Suryadi (2006) menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak akan dapat mendeteksi upaya wajib pajak untuk menghindari. Salip dan Wato (2006), menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak secara nominal telah meningkatkan penerimaan pajak, namun peningkatan penerimaan secara nominal tersebut tidak diikuti oleh peningkatan yang signifikan pada rata-rata rasio laba sebelum pajak terhadap penjualan dan rata-rata penerimaan pajak berdasarkan rasio pajak penghasilan badan terhadap penjualan. Suryadi (2006), kepatuhan wajib pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak,

penegakan hukum, dan kompensasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Hal ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh besar terhadap kinerja penerimaan pajak.

Penelitian Suryadi (2006), dengan populasi wajib pajak di Jawa Timur ditentukan 800 wajib pajak pembayar pajak terbesar yang terdaftar di 8 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam lingkungan kerja Kantor Wilayah Ditjen Pajak Jawa Timur. Dari 8 KPP tersebut, setiap KPP ditentukan 100 pembayar pajak terbesar yang diurut berdasarkan ranking, sehingga junlahnya menjadi 800 wajib pajak. Teknik sampling dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *multistage random sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dan Uji Beda Dua rata-rata (*t Test*). Variabel independen adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel dependen adalah kinerja penerimaan pajak. Dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak, hanya kepatuhan wajib pajak yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Selain itu, disimpulkan juga ada perbedaan kesadaran wajib pajak besar dan wajib pajak kecil dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. wajib pajak besar lebih memiliki kepatuhan yang tinggi dibandingkan wajib pajak kecil.

Masalah yang berkenaan dengan perpajakan sangat penting dan menarik untuk dibahas, karena hal ini ada hubungannya dengan kelangsungan pembangunan bangsa ini sebagai penerimaan negara terkait juga para wajib pajak. Kesadaran, kepatuhan wajib pajak yang merupakan sebagian yang dapat mempengaruhi kinerja penerimaan pajak yang didukung oleh pelayanan perpajakan yang ada pada kantor pelayanan perpajakan terkait. Banyak hal yang mempengaruhi kinerja penerimaan pajak. Dalam penelitian ini akan diuji dari tiga variabel yang sangat berhubungan erat dengan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari, karena telah diamati sebelumnya mengenai kondisi dan peningkatan dilihat dari fasilitas dan pelayanannya kepada wajib pajak seperti pembagian loket layanan, kenyamanan ruang tunggu, antusias para wajib pajak. Pengamatan sebelumnya (pra surve) telah dilakukan mulai dari tahun 2007, dan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 131/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan dan PMK Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, maka ada perubahan pada pembagian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak terkait, juga adanya *Account Representative* (AR) yang sangat membantu wajib pajak.

### Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris dan menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.

## LANDASAN TEORI

### Teori Motivasi

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu (Sudrajat,

2008). Menurut Herzberg (1966) dalam Sudrajat (2008), faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik yang bersumber dalam diri seseorang, sedangkan faktor *hygiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku kehidupan seseorang. Faktor-faktor motivasional antara lain ialah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam karier dan pengakuan orang lain, sedangkan faktor-faktor *hygiene* atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seorang individu dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan-rekan sekerjanya, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para penyelia, kebijakan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku.

Victor H. Vroom (1964) dalam Sudrajat (2008), mengemukakan "Teori Harapan" dimana motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan adanya harapan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, maka yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh sesuatu yang diinginkannya itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh sesuatu yang diinginkannya itu tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah. Di kalangan ilmuwan dan para praktisi manajemen sumber daya manusia teori harapan ini mempunyai daya tarik tersendiri karena penekanan tentang pentingnya bagian kepegawaian membantu para pegawai dalam menentukan hal-hal yang diinginkannya serta menunjukkan cara-

cara yang paling tepat untuk mewujudkan keinginannya itu. Penekanan ini dianggap penting karena pengalaman menunjukkan bahwa para pegawai tidak selalu mengetahui secara pasti apa yang diinginkannya, apalagi cara untuk memperolehnya.

### **Hubungan Logis Antarvariabel dan Perumusan Hipotesis** **Hubungan Kesadaran Wajib Pajak dengan Kinerja Penerimaan Pajak**

Kesadaran wajib pajak dibentuk oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak (Suryadi, 2006). Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional. Penelitian mengenai persepsi wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak dilakukan oleh Karanta, et. al (2000) di Swedia, menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat yang positif dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam membayar pajak sehingga secara signifikan akan berpengaruh pada kinerja Badan Perpajakan Nasional Swedia.

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran pajak terhadap kinerja penerimaan pajak.

### **Hubungan Pelayanan Perpajakan terhadap Kinerja Penerimaan Pajak**

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan (Suryadi, 2006). 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. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan untuk dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Supadmi, 2008). Nerre (2001), menemukan bahwa dalam hal membudayakan maka sebaiknya ada kerjasama (interaksi) baik formal maupun non formal antara instansi pajak dengan wajib pajak dalam membuat sistem perpajakan dan kebijakan perpajakan yang baik dan pelaksanaannya yang secara historis harus mempertimbangkan budaya suatu negara. Karanta, et. al (2000), menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. *All in all a good job* berarti aparat pajak harus benar-benar mampu dan ahli pada semua keahlian dibidangnya masing-masing.

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Perpajakan terhadap kinerja penerimaan pajak.

### **Hubungan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak**

Suryadi (2006), Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak. Tujuan

pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Apabila penegakan hukum dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum, maka wajib pajak akan taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak. Bila wajib pajak merasa kompensasi pajak telah memenuhi harapan mereka, maka mereka akan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh besar terhadap kinerja penerimaan pajak. Hasil pemeriksaan pajak secara nominal telah meningkatkan penerimaan pajak, namun peningkatan penerimaan secara nominal tersebut tidak diikuti oleh peningkatan yang signifikan pada rata-rata rasio laba sebelum pajak terhadap penjualan (EBT) dan rata-rata penerimaan pajak berdasarkan rasio pajak penghasilan badan terhadap penjualan (Salip dan Wato, 2006).

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.

### Rerangka Pemikiran

Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong-royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Pelayanan berhubungan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan dan perasaan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal dan semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan undang-undang perpajakan. Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 (lampiran).

## METODE PENELITIAN

### Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Kesadaran wajib pajak merupakan bentuk pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong-royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional yang diukur dengan 7 indikator (Suryadi, 2006). Pelayanan perpajakan berhubungan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan dan perasaan wajib pajak, diukur dengan 7 indikator (Suryadi, 2006). Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal dan semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan undang-undang perpajakan (Ismawan, 2001), diukur dengan 6 indikator (Suryadi, 2006). Untuk kinerja penerimaan pajak diukur dengan 5 indikator (Supadmi, 2008).

### Objek Penelitian, Populasi, dan Penentuan Sampel

Objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari. Adapun populasinya adalah seluruh wajib pajak orang pribadi dan sampel penelitian ini adalah sebagian wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Semarang Candisari yang datang pada saat kuesioner tersebut dibagikan dan sampel diambil dengan metode *accidental sampling*.

### Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil secara langsung dari para responden penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang harus diisi para responden.

### Metode Analisis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, digunakan analisis regresi linear

berganda yang mengukur pengaruh antara lebih satu variabel independen terhadap variabel dependen. Namun sebelumnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas data serta serangkaian uji asumsi klasik terlebih dahulu. Persamaan regresi linear yang digunakan adalah :

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

Dimana,

Y = variabel terikat  
 a = konstanta  
 b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = koefisien regresi  
 X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> = variabel bebas

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Gambaran Umum Responden

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 52 pria dan 48 wanita dimana usia wajib pajak terbesar berkisar antara 30-50 tahun sebanyak 68 responden. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak antara pria dan wanita cukup seimbang dan umur produktif wajib pajak terbesar berkisar 30-50 tahun.

### Analisis Data

#### a. Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak pada penelitian ini diukur dengan 7 indikator. Tanggapan responden tersebut dapat dilihat pada tabel 1 (lampiran). Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan cukup setuju terhadap kesadaran masyarakat dalam membayar pajak yang ditunjukkan dengan jumlah tertinggi pada pilihan jawaban setuju yaitu dengan jumlah 292 .

#### b. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Perpajakan

Pelayanan perpajakan diukur melalui 7 pertanyaan. Hasil tanggapan responden terhadap pelayanan perpajakan dapat dijelaskan pada tabel

2 (lampiran). Tanggapan responden atas kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan cukup setuju terhadap pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari kepada wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah tertinggi pada pilihan jawaban cukup setuju yaitu dengan jumlah 285.

#### c. Tanggapan Responden Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini diukur melalui 6 pertanyaan. Hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 3 (lampiran). Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan jumlah 317.

#### d. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Penerimaan Pajak

Kinerja penerimaan pajak diukur melalui 5 pertanyaan. Hasil tanggapan terhadap kinerja penerimaan pajak dapat dilihat pada tabel 4 (lampiran). Tanggapan responden berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan cukup setuju terhadap kinerja penerimaan pajak yang ditunjukkan dengan jumlah 194.

### Hasil Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala / kejadian yang diukur. Hasil uji validitas indikator dari kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel 5 (lampiran).

Tabel di atas menunjukkan, semua indikator mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,200 sehingga semua pertanyaan tersebut valid. Hasil uji validitas indikator pelayanan perpajakan dapat dilihat pada tabel 6 (lampiran).

Tabel 6 di atas menunjukkan, bahwa semua indikator mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari

r tabel = 0,200 sehingga semua pertanyaan tersebut valid. Hasil uji validitas indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 7 (lampiran).

Tabel 7 di atas menunjukkan, semua indikator mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,200 sehingga semua pertanyaan tersebut valid. Hasil uji validitas indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 8 (lampiran).

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa semua indikator mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,200 sehingga dapat dikatakan valid.

### Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 9 (lampiran).

Hasil pengujian reliabilitas konstruk variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kinerja penerimaan pajak diperoleh nilai Alpha yang lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti bahwa konstruk variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kinerja penerimaan pajak tersebut adalah reliabel.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Pada pengujian secara visual diperoleh distribusi data yang normal. Hal ini dapat dilihat dari grafik normal P-P Plot *residual error* model regresi yang berada disekitar garis normal (garis diagonal) sebagaimana terlihat pada gambar 2 (lampiran).

Hasil pengujian normalitas data untuk variabel bebas diperoleh *residual error* yang mendekati garis normal (garis diagonal). Dengan demikian syarat normalitas data model regresi dapat terpenuhi.

#### b. Uji Multikolinearitas

Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinearitas bisa dilihat dari nilai VIF (*variance Inflation Factor*) yang tinggi pada variable-variabel bebas suatu model regresi sebagaimana tabel 10 (lampiran)

Hasil pengujian menunjukkan nilai VIF untuk ketiga variabel bebas memiliki nilai yang tidak jauh dari nilai 1 atau berada di bawah 10 dan nilai *tolerance* kurang dari 1. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode Scatter plot. Seperti pada gambar 3 (lampiran).

Berdasarkan gambar 3 metode scatterplot di atas diperoleh pola yang tidak teratur atau menyebar secara acak berada disekitar angka nol dan sumbu Y. Maka disimpulkan bahwa hasil pengujian, untuk variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kinerja penerimaan pajak (Y) dapat dilihat pada tabel 11 (lampiran).

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,235 + 0,249X_1 + 0,246X_2 + 0,173X_3 + e$$

### **Pengujian Hipotesis Secara Parsial**

#### **a. Uji Pengaruh Secara Parsial Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>1</sub>) Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Y)**

Dari hasil uji regresi dengan taraf signifikansi sebesar 5 persen diperoleh nilai signifikansi 0,000 menandakan bahwa kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak (Y).

#### **b. Uji Pengaruh Secara Parsial Pelayanan Perpajakan (X<sub>2</sub>) Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Y)**

Dari hasil uji regresi dengan taraf signifikansi sebesar 5 persen diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang berarti bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak (Y).

#### **c. Uji Pengaruh Secara Parsial Kepatuhan Wajib Pajak (X<sub>3</sub>) Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak (Y).**

Dari hasil uji regresi dengan taraf signifikansi sebesar 5 persen diperoleh signifikansi 0,000. Artinya bahwa kepatuhan wajib pajak (X<sub>3</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak (Y).

### **Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>), pelayanan perpajakan (X<sub>2</sub>), dan kepatuhan wajib pajak (X<sub>3</sub>) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak (Y). Dari hasil uji regresi coefficient dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5 persen diperoleh nilai signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>), pelayanan perpajakan (X<sub>2</sub>), kepatuhan wajib pajak (X<sub>3</sub>) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak (Y).

### **Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 0,645. Hal ini berarti 64,5 persen kinerja penerimaan pajak dijelaskan oleh variasi dari variabel kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>), pelayanan perpajakan (X<sub>2</sub>) dan kepatuhan wajib pajak (X<sub>3</sub>) sedangkan sisanya yaitu 35,5 persen diterangkan oleh variabel lain di luar penelitian atau di luar model persamaan regresi.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.**

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting bagi masyarakat dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, dengan banyaknya masyarakat yang sadar akan kepentingan membayar pajak maka pemerintah akan memiliki asset tersendiri dalam rangka memenuhi kebutuhan pembangunan. Dengan meningkatnya pendapatan yang diperoleh pemerintah dari penerimaan pajak maka akan meningkat pula pembangunan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah. Berarti bahwa peningkatan pembangunan sebagai salah satu bukti bahwa kinerja penerimaan pajak semakin meningkat. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak.

Penelitian mengenai persepsi wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak yang dilakukan oleh Maria Karanta, et. al (2000) di Swedia, menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat yang positif dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam membayar pajak sehingga secara signifikan akan berpengaruh pada kinerja Badan Perpajakan Nasional Swedia. Berbeda dengan Suryadi (2006), dalam penelitiannya bahwa kesadaran wajib pajak yang dibentuk oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, karakteristik wajib pajak, dan penyuluhan perpajakan tidak



menunjukkan adanya pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak**

Selain kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan juga memegang peranan penting terhadap kinerja penerimaan pajak, pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh pemerintah melalui kantor pelayanan pajak akan sangat menggugah hati masyarakat dalam kesediaannya membayar pajak, karena masyarakat akan dapat merasakan pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan standar peraturan yang telah ditentukan. Kondisi ini akan sangat berpengaruh dalam usaha peningkatan kinerja penerimaan pajak.

Penelitian Suryadi (2006), membuktikan bahwa pelayanan perpajakan yang dibentuk oleh dimensi kualitas SDM, ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan tidak menunjukkan pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

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

Kepatuhan wajib pajak juga memegang peranan penting dalam rangka peningkatan kinerja penerimaan pajak. Hal ini dibutuhkan sosialisasi secara terus-menerus kepada seluruh lapisan masyarakat oleh pemerintah, sehingga masyarakat mengerti kewajiban yang harus dilakukan sebagai warga negara, serta mengetahui dampak yang akan terjadi bila masyarakat tidak mau membayar pajak. Hal inilah yang harus ditanamkan oleh petugas pajak dalam rangka menciptakan masyarakat yang patuh terhadap kewajiban membayar pajak. Dengan patuhnya masyarakat sebagai wajib pajak maka akan secara otomatis meningkatkan kinerja penerimaan pajak.

Salip dan Wato (2006), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak, hal ini ditunjukkan telah terjadi peningkatan

rata-rata penerimaan pajak penghasilan badan per wajib pajak. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryadi (2006), bahwa kepatuhan wajib pajak yang dibentuk oleh dimensi pemeriksaan pajak, penegakan hukum, dan kompensasi pajak menunjukkan adanya pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dari pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pada pengujian secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan perpajakan ( $X_2$ ), kepatuhan wajib pajak ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Hal ini berarti bahwa semakin banyak masyarakat yang tahu akan pentingnya pajak dan mau membayar pajak, semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak, serta kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak maka akan semakin baik pula kinerja penerimaan pajak.
2. Pada pengujian secara simultan (secara bersama-sama) diperoleh hasil bahwa variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan perpajakan ( $X_2$ ), kepatuhan wajib pajak ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dari variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) dan kepatuhan wajib pajak ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak dengan pengaruh sebesar 64,5 persen, sedangkan 35,5 persen lainnya kinerja penerimaan pajak masih dipengaruhi oleh banyak variabel lainnya selain tiga variabel tersebut.

### **Saran-saran**

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Kantor Pelayanan Pajak Semarang Candisari harus selalu memberikan persepsi yang baik kepada masyarakat mengenai kegunaan tujuan dan kegunaan membayar pajak, dan akan arti pentingnya pajak untuk pembangunan yang nantinya akan dinikmati juga oleh seluruh masyarakat. Selain itu juga perlu adanya pemberian penyuluhan tentang perpajakan secara berkala terhadap seluruh lapisan masyarakat agar kesadaran dalam membayar pajak tetap terjaga.
2. Kantor Pelayanan Pajak Semarang Candisari harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kualitas layanan yang dicerminkan dari bagian pelayanan dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, yang dapat memahami kebutuhan masyarakat atau wajib pajak. Juga dapat memberikan sistem informasi perpajakan dari berbagai media yang dapat diketahui oleh masyarakat luas berdasarkan dengan ketentuan perpajakan yang jelas, sehingga masyarakat akan semakin tergugah hatinya dalam membayar pajak.
3. Kantor Pelayanan Pajak Semarang Candisari harus selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat, selalu mensosialisasikan setiap terdapat perubahan peraturan yang berkaitan dengan tarif, batas pembayaran, dan pelaporan sehingga kepatuhan ini akan terus berlangsung dan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu juga sebaiknya pemeriksaan pajak yang dilakukan sesuai dengan permasalahan yang ada dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, agar wajib pajak selalu taat dan patuh serta mengerti akan tujuan pemeriksaan pajak.

### **Keterbatasan Penelitian**

1. Persepsi responden yang disampaikan secara tertulis dengan bentuk instrumen kuesioner sangat mempengaruhi validitas hasil pengisian kuesioner tidak didampingi, sehingga kemungkinan jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan skala ukuran yang sebenarnya atau tidak sesuai dengan maksud dan tujuan yang pertanyaan.
2. Responden hanya terbatas pada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Semarang Candisari, dimana kemungkinan penelitian ini akan menunjukkan hasil yang berbeda jika responden yang digunakan adalah seluruh wajib pajak di kota Semarang.

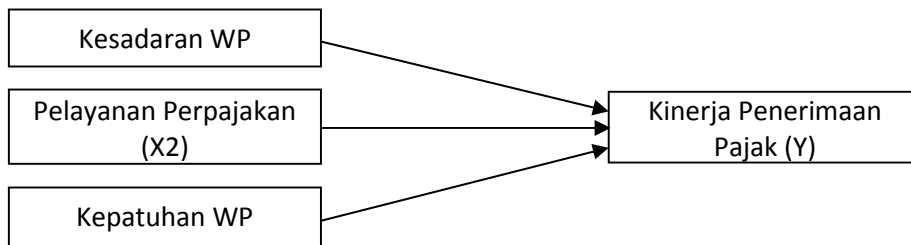
### **Agenda Penelitian Yang Akan Datang**

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas penggunaan objek penelitian tidak hanya di Kantor Pelayanan Pajak Semarang Candisari saja, tetapi instansi sejenis yang lain diikutkan dalam penelitian.
2. Penelitian selanjutnya perlu menguji secara lebih jauh menggunakan variabel yang lain agar lebih memperkuat pengaruh kinerja penerimaan pajak
3. Metode yang digunakan dalam penelitian selanjutnya menggunakan kuesioner yang ditambahkan dengan pertanyaan terbuka dengan didampingi pada saat pengisiannya, sehingga jawaban yang diberikan oleh responden dapat terarah sesuai dengan maksud dan tujuan pertanyaan, serta menggunakan metode wawancara.
4. Sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya sebaiknya responden dipisahkan antara wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

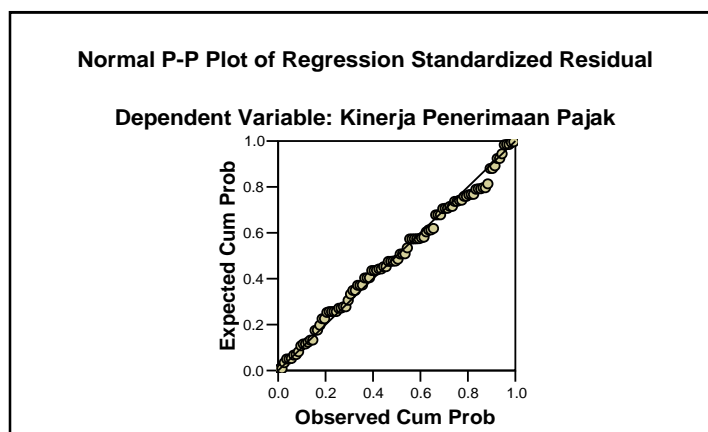
**DAFTAR PUSTAKA**

- Budileksmana, Antariksa. 2001. *Pemeriksaan Pajak Sebagai Upaya Untuk Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Investasi. Vol. 2. No. 1. Hal. 55-72
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Edisi 3. Semarang  
<http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>  
<http://www.pajak.go.id>
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Kartawan dan Kusmayadi, Dedi. 2002. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan Mengenai Undang-undang Pajak Penghasilan Terhadap Pelaksanaan Sistem Self Assessment Pada BUMS dan BUMD Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 2. Jilid 7.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. ANDI. Yogyakarta.
- Mustikasari, Elia. 2007. *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X. Universitas Hasanudin. Makasar.
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Salip dan Wato, Tedy. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus: Di KPP Jakarta Kebon Jeruk*. Jurnal Keuangan Publik. Vol. 4. No. 2. Hal. 61-81.
- Suandi, Erly. 2008. *Hukum Pajak*. Salemba Empat. Yogyakarta.
- Sudrajat, Akhmad. 2008. *Teori-Teori Motivasi*.  
<http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/02/06/teori-teori-motivasi>
- Sumarni, Murti, and Wahyuni, Salamah. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. ANDI. Yogyakarta.
- Supadmi, Ni Luh. 2008. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Fakultas Ekonomi. Universitas Udayana
- Suryadi. 2006. *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur*. Jurnal Keuangan Publik. Vol. 4. No. 1. Hal. 105-121.
- Tjahjono, Achmad dan Husein, Muhammad Fakhri. 2005. *Perpajakan*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Wahyudi, Edi et al., 2009. *Pengaruh Economic Shock Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Wilayah Pajak Di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Pembangunan. Vol. 10. No. 1. Hal. 68-83.

**Lampiran**

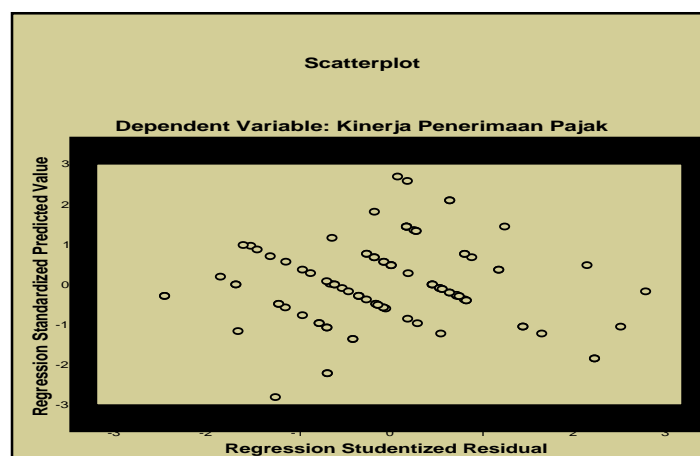


Gambar 1  
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Data primer yang diolah

Gambar 2  
Uji Normalitas



Sumber : Data primer yang diolah

Gambar 3  
Uji Heteroskedastisitas

Tabel 1

## Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak

No.	Pertanyaan	Skor				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Anda merasa bila tidak membayar pajak berisiko oleh instansi/kantor pajak	8	49	33	10	0
2	Anda memahami bahwa pajak untuk membiayai pengeluaran umum	6	25	58	11	0
3	Anda sadar bahwa membayar pajak itu perlu	9	36	41	14	0
4	Mengikuti seminar perpajakan itu sangat penting	14	28	42	16	0
5	Jasa konsultan pajak sangat diperlukan	20	49	31	0	0
6	Tidak dibenarkan adanya praktek manipulasi pajak	11	44	36	9	0
7	Setiap orang harus memiliki NPWP	6	35	51	6	2
Jumlah		74	266	292	66	2

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 2

## Tanggapan Responden Mengenai pelayanan perpajakan

No.	Pertanyaan	Skor				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan oleh para karyawan di KPP Pratama Semarang Candisari sangat memadai	21	50	16	13	0
2	Keramahan karyawan selalu diberikan dalam setiap pelayanan perpajakan di KPP Pratama Semarang Candisari	12	43	42	2	1
3	Mutu pelayanan para karyawan di dalam pembuatan tanda terima memadai	13	58	25	4	0
4	Keberadaan AR membantua anda dalam memenuhi hak dan kewajiban	6	25	58	11	0
5	Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan AR	9	36	41	14	0
6	Sarana ruang tunggu di KPP Pratama Semarang Candisari memadai	14	28	42	16	0
7	Fasilitas-fasilitas yang ada di KPP Pratama Semarang Candisari memadai	12	22	61	5	0
Jumlah		87	262	285	65	1

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 3

## Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Pertanyaan	Skor				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Merasa tidak berkewajiban melaporkan seluruh penghasilan anda	25	50	22	4	0
2	Mengikuti masyarakat sekitar saudara yang melaporkan pajaknya secara tidak benar	10	58	32	0	0
3	Tidak patuh melapor pajak karena tidak mengetahui prosedur pelaporan	21	50	16	13	0
4	Peraturan pajak sudah seimbang antara hak dan kewajiban wajib pajak	12	43	42	2	1
5	Tarif pajak sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat	13	58	25	4	0
6	Pungutan pajak sudah sesuai dengan keadaan perekonomian	15	58	22	5	0
Jumlah		96	317	159	28	1

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4  
Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Penerimaan Pajak

No.	Pertanyaan	Skor				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Tarif pajak yang berlaku sudah sesuai dengan kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak	6	25	58	11	0
2	Peningkatan jumlah penerimaan pajak yang ada dialokasikan untuk pembangunan	9	36	41	14	0
3	Kenaikan jumlah penerimaan pajak sudah sesuai dengan estimasi perhitungan pajak yang ditentukan	14	28	42	16	0
4	Semua penerimaan pajak masyarakat sudah diadministrasikan secara teratur	18	39	35	7	1
5	Penerimaan pajak dari masyarakat selau dilaporkan pada publik	14	65	18	3	0
Jumlah		61	193	194	51	1

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 5  
Hasil Pengujian Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Pertanyaan	R hitung	r tabel	Keterangan
- X1.1	0,417	0,200	Valid
- X1.2	0,317	0,200	Valid
- X1.3	0,338	0,200	Valid
- X1.4	0,425	0,200	Valid
- X1.5	0,406	0,200	Valid
- X1.6	0,539	0,200	Valid
- X1.7	0,414	0,200	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan program SPSS

Tabel 6  
Hasil Pengujian Validitas Pelayanan Perpajakan

Pertanyaan	R hitung	r tabel	Keterangan
- X2.1	0,403	0,200	Valid
- X2.2	0,503	0,200	Valid
- X2.3	0,402	0,200	Valid
- X2.4	0,425	0,200	Valid
- X2.5	0,536	0,200	Valid
- X2.6	0,413	0,200	Valid
- X2.7	0,394	0,200	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan program SPSS

Tabel 7  
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	R hitung	r tabel	Keterangan
- X3.1	0,499	0,200	Valid
- X3.2'	0,459	0,200	Valid
- X3.3	0,570	0,200	Valid
- X3.4	0,415	0,200	Valid
- X3.5	0,533	0,200	Valid
- X3.6	0,566	0,200	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan program SPSS

Tabel 8

## Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Penerimaan Pajak

Indikator	R hitung	r tabel	Keterangan
- Indikator 1	0,312	0,200	Valid
- Indikator 2	0,490	0,200	Valid
- Indikator 3	0,451	0,200	Valid
- Indikator 4	0,323	0,200	Valid
- Indikator 5	0,401	0,200	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data dengan program SPSS (lampiran H)

Tabel 9

## Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
- Kesadaran wajib pajak	0,741	0,6	Reliabel
- Pelayanan perpajakan	0,652	0,6	Reliabel
- Kepatuhan wajib pajak	0,762	0,6	Reliabel
- Kinerja penerimaan pajak	0,634	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data dengan program SPSS

Tabel 10

## Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kesadaran wajib pajak	.562	1.780
Pelayanan perpajakan	.525	1.903
Kepatuhan wajib pajak	.774	1.292

a. Dependent Variable: Kinerja penerimaan pajak

Sumber : Hasil Pengolahan data dengan SPSS

Tabel 11

## Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

## Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.235	1.043		2.143	.000		
	Kesadaran wajib pajak	.249	.049	.508	5.120	.000	.562	1.780
	Pelayanan perpajakan	.246	.048	.533	5.186	.000	.525	1.903
	Kepatuhan wajib pajak	.173	.047	.313	3.697	.000	.774	1.292

a. Dependent Variable: Kinerja penerimaan pajak

Sumber : Hasil Pengolahan data dengan SPSS

