

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Perpajakan Terhadap Penerimaan pajak

Bayu Andriyanto¹, Rizka Ramayanti²
Universitas Trilogi^{1,2}

Bayuandriyanto313@gmail.com¹, Rizka.ramayanti@universitas-trilogi.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas), pelayanan perpajakan dan kepatuhan perpajakan terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan. Metode yang digunakan menggunakan Partia least Square sebagai metode. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 Wajib Pajak dengan pekerjaan bebas. Hasil dari penelitian ini adalah pengaruh kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas) dapat mempengaruhi penerimaan pajak di KPP Pratama Mampang Prapatan. Sedangkan tidak terdapat pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kepatuhan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan. Dengan implikasi dari penelitian ini adalah setiap Wajib Pajak pekerjaan bebas diharapkan dapat sadar dan patuh dengan menerima pelayanan yang diterima dari pegawai perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Kebaruan penelitian ini adalah Wajib Pajak yang digunakan adalah pekerja bebas dan diwilayah lingkup KPP Pratama Mampang Prapatan.

Kata kunci : Kesadaran , Pelayanan; Kepatuhan ; Penerimaan pajak

ABSTRACT

The main purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness (Freelancers), taxation service and tax compliance on tax revenue at KPP Pratama Mampang Prapatan. The method used uses Partia least Square as a method. The sample of this study consisted of 100 taxpayers with independent work. The result of this study is that there is an influence of taxpayer awareness (free workers) on tax revenue at KPP Pratama Mampang Prapatan. While there is no effect of tax employee services and taxpayer compliance (free workers) on tax revenue at KPP Pratama Mampang Prapatan. With the implication of this research is that every free work taxpayer is expected to be aware and obedient by receiving services received from taxation employees to increase tax revenue. The novelty of this research is that the taxpayers used are independent workers and in the scope of KPP Pratama Mampang Prapatan.

Keyword : Awareness; Services; Compliance; Tax Revenue.

1. PENDAHULUAN

Pajak di Indonesia saat masa kerajaan merupakan bentuk sumbangan yang diberikan secara sukarela dari rakyat kepada kerajaan. Kemudian seiring dengan perkembangan zaman, pajak ditetapkan menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh rakyat sebagai bagian sistem pemerintahan pada zaman kerajaan yang mengikat dan ditentukan sepihak dan kemudian pemungutan pajak merubah tata negara, sosial dan ekonomi (Haeruddin & Salim, 2019). Pada awal abad ke-18, Indonesia sudah mulai melakukan pembebanan pajak kepada rakyat yang tinggal dan menetap kemudian pada akhirnya di tahun 1920 muncul jenis Pajak Penghasilan dan Pajak Penghasilan Badan yang besarnya ditentukan oleh pemerintah (Pratiwi S, 2022)(Pratiwi S, 2022).

Pada tahun 1984 pemerintah Indonesia mulai menjalankan sistem perpajakan dimana wajib pajak melakukan penghitungan dan pelaporan sendiri besaran pajak terhutang kepada negara. Namun dengan melaporkan pajak secara mandiri dapat menimbulkan potensi kecurangan wajib pajak akibat kesenjangan sosial, ketidaktahuan dan ataupun kelalaian. Karenanya itu, pegawai pajak (*fiscus*) dibutuhkan untuk dapat melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak (Harisman Isa Mohamad, 2018)(Harisman Isa Mohamad, 2018). Penelitian yang dilakukan Silalahi (2015) berpendapat bahwa penerimaan pajak yang tinggi dipengaruhi oleh sadarnya wajib pajak akan kewajibannya, pelayanan perpajakan yang berkualitas, dan wajib pajak yang patuh.

Dalam menjalankan pemerintahan, peran pajak sangat penting karena sekitar 75% biaya APBN ditopang dari penerimaan pajak, 15% dari Bea dan Cukai dan sisanya dari pendapatan diluar pajak yang kemudian dana tersebut dapat digunakan untuk membangun infrastruktur dalam negeri, Pendidikan, kesehatan, subsidi kepada masyarakat, belanja kebutuhan pemerintah, bantuan sosial dan kebutuhan negara lainnya (Kemenkeu, 2021).

Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dapat dibentuk dengan cara melakukan sosialisasi peraturan perpajakan melalui berbagai media baik media cetak maupun digital yang kemudian akhirnya dapat di akses kapanpun oleh wajib pajak yang kemudian

memberikan hasil, wajib pajak dapat melaporkan SPT tepat waktu (Wardani kusuma dewi & Wati Erna, 2018).(Wardani kusuma dewi & Wati Erna, 2018). Ada banyak jenis subjek pajak yang dijelaskan oleh pemerintah, salah satunya oleh orang yang bekerja dengan suatu keahlian khusus sebagai usaha untuk mendapatkan suatu penghasilan dengan tidak adanya ikatan suatu hubungan kerja disebut sebagai Pekerja bebas (Pratiwi S, 2022)(Pratiwi S, 2022).

KPP Pratama Mampang, DKI Jakarta, Kota Administrasi Jakarta Selatan dijadikan objek penelitian ini. Wajib Pajak (Pekerja Bebas) yang berdomisili di kecamatan Mampang Prapatan, DKI Jakarta, Kota Administrasi Jakarta Selatan. Populasi menurut data yang diungkapkan KPP Pratama Mampang pada 16 Maret 2023, jumlah WP sebanyak 19.917 (Iskandar, dalam CNN 2023). Dari total tersebut untuk saat target yang telah melapor 10.172 atau telah tercapai 51 persen, Sementara itu, Menkeu ibu Sri Mulyani menyatakan pelaporan SPT pajak telah mencapai lebih dari 7 juta orang pada pertengahan Maret 2023. Sedangkan batas terakhir pelaporan SPT WP pribadi adalah 31 Maret 2023 (Iskandar, dalam CNN 2023) Penelitian Suryadi (2019) akan patuhnya wajib pajak yang kemudian akan mempengaruhi penerimaan pajak menunjukkan hasil bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak. Menurut penelitian Hapsari Anindita Rizki & Ramayanti Rizka (2022) menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari semua kenyataan yang ada di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian terhadap kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas), Pelayanan pajak, subjek Pajak (Pekerja Bebas) yang patuh mempengaruhi penerimaan kewajiban pajak terpengaruh pada KPP Mampang Prapatan karena berdasarkan pengamatan pra-penelitian masih banyak warga yang terdaftar di KPP (pekerja bebas) belum sadar akan kewajiban pajak oleh karena itu penulis menguraikan dalam tulisan yang berbentuk karya tulis ilmiah.

2. LANDASAN TEORI

Pajak

Pasal 1 ayat 1 Undang Undang No. 16 tahun 2009 berisi “pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara oleh subjek pajak yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan hasil nyata dan langsung yang digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. P. J. A Andriani berpendapat bahwa “Pajak adalah sumbangan yang terhutang dan terikat kepada wajib pajak kepada negara (yang dapat dipaksakan) dan wajib dibayarkan menurut peraturan yang berlaku dan tidak dapat dirasakan langsung, dapat ditunjuk, dan hasil pemungutan pajak tersebut digunakan untuk menjadi dasar pengeluaran yang berhubungan dengan keperluan negara untuk menjalankan pemerintahan. Rochmat Soemitro juga menyatakan bahwa “Pajak merupakan kewajiban sektor swasta ke pemerintahan atas UU dan harus dilaksanakan dan tidak merasakan imbalan langsung yang didapat, dan kewajiban tersebut digunakan untuk menjalankan fungsi umum pemerintahan untuk mendorong pencapaian tujuan di luar bidang keuangan negara” (ASTUTI NOVI FUJI, 2020). Dari penjelasan di atas dapat dibuat kesimpulan:

- a. Negara mendapatkan penerimaan dana wajib melalui orang pribadi dan badan.
- b. Undang-undang perpajakan bersifat memaksa wajib pajak
- c. Wajib pajak tidak dapat merasakan langsung hasil dari pembayaran pajak kepada negara.
- d. Anggaran yang di dapat dari pajak digunakan kembali untuk rakyat

Kemudian pajak dapat difungsikan sebagai:

- a. Fungsi Pembiayaan
Fungsi Pembiayaan merupakan fungsi yang digunakan untuk membiayai keperluan utama negara berdasarkan undang-undang agar negara dapat menjalankan fungsi pemerintahan untuk keperluan masyarakat negaranya.
- b. Fungsi Pengaturan
Fungsi pengaturan adalah fungsi dipergunakan oleh negara dalam memperoleh tujuan tertentu

sebagai fungsi pelengkap dan tambahan dari fungsi utama pajak. Dalam memperoleh tujuan tersebut, dibuat kebijakan tertentu yang mengatur penerimaan pajak

Sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia saat ini ada 3, yaitu Sistem Penilaian Resmi, Sistem Penilaian Mandiri, Withholding System. Penjelasan sebagai berikut:

- a. Sistem Penilaian Resmi
Sistem Penilaian Resmi digunakan KPP untuk mengeluarkan ketetapan pajak yang berisi besaran pajak untuk pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau jenis pajak daerah lain. Namun, sistem pemungutan ini sudah tidak digunakan sejak era reformasi pada tahun 1984.
- b. Sistem Penilaian Mandiri
Sistem ini membebaskan wajib pajak untuk secara mandiri menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya dalam mebayar pajak. Sistem ini diberlakukan untuk menggantikan sistem official assessment system setelah tahun 1983 dan sistem ini masih berlaku sampai sekarang. Namun, Sistem memiliki konsekuensi dimana wajib pajak dapat mengatur besar pajak yang dilapor sekecil mungkin kepada negara.
- c. Withholding System
Sistem ini menggunakan pihak ketiga untuk menentukan besaran pajak dan merupakan bukan wajib pajak ataupun aparat pajak. Contoh penerapan sistem ini, yaitu Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21, 22,23, PPh Pasal 4 Ayat 2 (PPh Final), dan PPN.

Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan berdasarkan pasal 1 UU perpajakan adalah iuran wajib pajak dan bersifat memaksa tanpa mendapatkan imbalan langsung yang diterima oleh wajib pajak dari negara. Orang atau badan yang menerima pendapatan karena menjalankan usaha disebut

subjek Pajak. Wajib Pajak diwajibkan membayar pajak atas penghasilan dari satu tahun atau pada saat tahun berjalan.

Tabel 1. Subjek pajak dalam negeri dan luar negeri

| Subjek Pajak Dalam Negeri | Subjek Pajak Luar Negeri |
|---|--|
| a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. | a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (s puiuh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua be badan yang tidak didirikan dan tidakbertem di Indonesia yang menjalankan usaha at kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indone |
| b. Badan yang didirikan ata bertempat kedudukan di Indonesia. | b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (s puiuh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua be badan yang tidak didirikan dan tidakbertem di Indonesia yang dapat menerima atau penghasilan dari Indonesia bukan dari menj atau melakukan kegiatan melalui bentuk usal Indonesia. |
| c. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak. | |

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak dapat diartikan bahwa Wajib Pajak paham dan mengerti arti, fungsi ataupun tujuan kewajiban membayar pajak kepada negara. jika Wajib Pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

Wajib Pajak yang sadar akan beban atas kewajibannya harus dapat rela memberikan kontribusi dana untuk membayarkan pajaknya secara tepat waktu dan jumlah. Daroyani dalam Beti (2016) menjelaskan para wajib pajak yang sadar dengan kewajibannya membayarkan pajak dapat berpengaruh positif pada kepatuhan pajak. Kewajiban dalam membayarkan pajak yang tepat waktu dan jumlah dapat mempengaruhi kejujuran Wajib Pajak.

Dari penjelasan di atas dapat diartikan bahwa Wajib Pajak dianggap sadar akan kewajiban pajak adalah wajib pajak yang paham dan mengetahui perihal pajak. Wajib Pajak yang sadar untuk menjalankan kewajiban membayar pajak maka kepatuhan Wajib Pajak akan terpenuhi, pengaruhnya adalah peningkatan pembayaran pajak kepada negara berkurangnya Wajib Pajak yang tidak membayar pajak.

Pelayanan Pajak

UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik merupakan kegiatan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

UU untuk warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan lain disediakan oleh pemerintah. Asas penyelenggara adalah kepentingan umum, hukum yang pasti, hak dan kewajiban yang sama dan seimbang, mendapatkan hak atas profesionalitas, partisipatif, mendapatkan perlakuan yang sama, mendapatkan keterbukaan yang sama, kejelasan atas akuntabilitas, perlakuan dan fasilitas yang khusus untuk kelompok tertentu (rentan), mendapatkan kecepatan dan ketepatan waktu dan dapat dijangkau dengan mudah.

Pandji Santosa dalam Sellang dan Useng (2013) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan jasa yang diberikan baik oleh negara, pemerintah yang diwakilkan oleh pihak swasta, ataupun pihak swasta langsung kepada pihak masyarakat secara luas dan menyeluruh, dengan atau tanpa imbalan dalam untuk membantu kebutuhan dan kepentingan negara untuk warga negara. Valerie A. Zeithaml membuat konsep mutu pelayanan publik menjadi dua pengertian, dan keduanya adalah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Keduanya terbentuk oleh faktor-faktor mutu layanan, yaitu tangible, reability, responsiveness assurance dan emphaty.

Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang berkualitas merupakan tujuan untuk membantu setiap kebutuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak memiliki tujuan untuk menjaga kepuasan dan menambah kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga pelayanan yang berkualitas diakui masyarakat atas pelayanan yang diberikan, apabila masyarakat dapat puas atas pelayanan yang diberikan atau tidak. Jika Wajib Pajak merasa puas, maka akan meningkatkan kewajiban wajib pajak membayad dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang ada. Peraturan perpajakan yang sederhana serta mudah dimengerti dan dipahami oleh Wajib Pajak, maka pelayanan perpajakan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dapat diartikan patuh dan tunduk pada suatu ajaran atau aturan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan juga patuhnya Wajib Pajak dalam mendapatkan hak dan menjalankan kewajiban perpajakannya atas peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku.

Erard dan Feinstin menjelaskan

Kepatuhan Wajib Pajak yang diartikan sebagai penggunaan teori psikologi atas rasa penyesalan dan malu pada Wajib Pajak atas tanggungan kewajiban pajak serta pengaruh dari penerimaan pelayanan perpajakan oleh pemerintah atas hak wajib pajak. Abdul Rahman juga menjelaskan bahwa Kepatuhan kewajiban dari wajib pajak atas dan penerimaan hak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya. Ada 5 kriteria Kepatuhan perpajakan:

1. Kepatuhan Perpajakan Formal adalah Wajib Pajak yang melakukan kewajiban akan fungsi utama pajak. Ketentuan formal terdiri dari:
 - a. Terdaftar sebagai wajib pajak untuk mendapatkan NPWP dan ditetapkan sebagai PKP.
 - b. Menghitung dan melaporkan pajak tepat waktu.
2. Kepatuhan Perpajakan Secara Material adalah Wajib Pajak yang memenuhi ketentuan material pajak. Ketentuannya terdiri dari:
 - a. Menghitung pajak yang harus dibayarkan berdasarkan peraturan pajak dengan tepat.
 - b. Menghitung pajak terutang yang harus dilaporkan sesuai dengan peraturan pajak.
 - c. Pemungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga) harus tepat dalam memotong pajak.

Ada beberapa kriteria wajib patuh, yaitu:

1. Menyampaikan semua jenis pajak secara tepat waktu dalam 2 tahun terakhir
2. Segala jenis pajak yang tidak terdapat sama sekali tunggakan kecuali telah mendapatkan izin menunda atau mengangsur pembayaran pajak
3. Dalam 10 tahun terakhir tidak pernah melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dan tidak pernah dijatuhi hukuman.
4. Melakukan pembukuan dan terhadap Wajib Pajak yang pernah diperiksa selama 2 tahun terakhir dan maksimal koreksi masing-masing dalam jenis pajak terutang adalah 5%.
5. Akuntan Publik melakukan audit kepada wajib pajak dengan asersi dengan kriteria tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Pemerintah menggunakan pendapatan pajak untuk pembangunan nasional. Pajak berguna dalam rangka mewujudkan tujuan pemerintah memenuhi kesejahteraan masyarakat di Indonesia. SPT diperlukan untuk menghitung dan atau membayar kewajiban pajak yang berdasar aturan Undang-undang perpajakan. Pembiayaan untuk pembangunan negara berasal dari pajak yang diterima dari pemungutan subjek pajak. Jika pajak yang diterima oleh negara meningkat akan meningkatkan produktivitas pemerintah secara keseluruhan baik untuk pusat maupun daerah.

Pada faktanya saat ini masih banyak kurangnya peminat Wajib Pajak (Pekerja Bebas) untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dan dapat mengakibatkan penerimaan pajak yang masuk menjadi berkurang dan dapat menghambat tujuan pemerintah dalam mencapai tujuannya. Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi penerimaan pajak salah satunya adalah kesadaran, pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak (Pekerja Bebas). Jika KPP memberikan pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) dan kemudian penerimaan pajak akan terdampak. Hal ini sejalan beriringan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Gustia Laras Ayu), (Ika Neni Kristanti) yang memberikan hasil bahwa kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas), pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) dapat berdampak pada penerimaan pajak yang ada di suatu KPP daerah.

Kesadaran Subjek Pajak dan Penerimaan Pajak

Kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas) orang atau badan yang sudah menjadi Wajib Pajak (Pekerja Bebas) tau dan mengerti serta paham arti dari fungsi dan tujuan dari pajak yang akan dibayarkan kepada Negara. Peningkatan kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas) dapat dipengaruhi beberapa faktor menurut (Resmi, 2019) yaitu:

- a. Peraturan mengenai pajak yang disosialisasikan
- b. Pelayanan yang berkualitas
- c. Individu yang memiliki kualitas

- d. Pengetahuan subjek Wajib Pajak (Pekerja Bebas)
- e. Tingkat sosial dan ekonomi Wajib Pajak (Pekerja Bebas)
- f. Perpajakan yang diterapkan dapat persepsi yang baik dari wajib pajak

Selanjutnya menurut Herryanto dan Tolli (2013) pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi tentang perpajakan, dan pemeriksaan terhadap penerimaan pajak menunjukkan hasil berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak. Menurut peneliian Ischabita, Hardiwinoto dan Nurcahyono (2022) penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, penagihan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat disimpulkan Hipotesa yaitu:

H1: Ada pengaruh kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas) terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan.

Pelayanan Pegawai Pajak dan Penerimaan Pajak

Pelayanan publik adalah kegiatan untuk membantu kebutuhan masyarakat agar sesuai dengan peraturan UU atas barang, jasa dan pelayanan lain yang diberikan oleh pemerintah agar masyarakat mengikuti peraturan Undang-undang (Rahayu, 2017). Menurut (Lukman, 2021) indikator kualitas pelayanan pajak antara lain;

- a. Wajib pajak mengharapkan bahwa Fiskus memiliki kompetensi, pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam hal ini kebijakan peraturan pajak, administrasi perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.
- b. Wajib pajak mengharapkan Fiskus mempunyai motivasi sebagai pelayan masyarakat.
- c. Tempat pelayanan terpadu (TPT) yang diperluas

3. METODOLOGI

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mampang Prapatan yang berlokasi di Jl.Raya Pasar minggu No.1 RT.2/RW.2, Pancoran, Kec. Pancoran Kota Jakarta Selatan menjadi objek penelitian yang diteliti. Waktu penelitian yang digunakan peneliti dilaksanakan pada tahun 2023. Lokasi ini diambil berdasarkan saat

- d. Proses pelayanan yang dilakukan kepada Wajib Pajak (Pekerja Bebas) mudah diawasi jika ada TPT.
- e. Nyatanya sistem layanan informasi dan sistem administrasi perpajakan yang dirasakan wajib pajak.

UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik merupakan kegiatan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan UU untuk warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan lain disediakan oleh pemerintah. Penelitian Suryadi (2019) tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak menunjukkan hasil bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat disimpulkan Hipotesa yaitu:

H2: Adanya Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak pada penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan.

KepatuhanWajib Pajak dan Penerimaan Pajak

Arti dari kepatuhan adalah taat dan tunduk pada suatu ajaran atau aturan yang berlaku. Maka kepatuhan wajib pajak adalah subjek pajak yang taat dan patuh dalam menjalankan kewajiban pajak berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia. Subjek pajak dapat pula diartikan sebagai wajib pajak yang memenuhi semua kewajibannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2013). Penelitian Silalahi (2015) menyatakan bahwa hasil dari penelitian tentang kepuasan wajib pajak yang dipengaruhi oleh pelayanan yang berkualitas, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat disimpulkan Hipotesa yaitu:

H3: Adanya Pengaruh Wajib Pajak (Pekerja Bebas) yang patuh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan.

ini peneliti terdaftar di KPP Pratama Mampang dan peneliti ingin melihat bagaimana kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas), pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak (Pekerja Bebas) yang berdomisili di kecamatan Mampang Prapatan,

DKI Jakarta.

Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode purposive sampling. Dari pengertian tersebut, penulis menetapkan sifat dan karakteristik yang harus dipenuhi dalam sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Kriteria dalam pengambilan populasi serta sampel yang akan di ambil adalah Wajib Pajak (Pekerja Bebas) yang berdomisili dan terdaftar di KPP Pratama Mampang Prapatan. Kuantitatif dan kualitatif pada penelitian ini digunakan dan diolah menggunakan aplikasi SmartPLS.

Dikarenakan populasinya yang tidak terbatas dan besar hingga jumlah sampel tidak dapat diprediksi dan diketahui, penentuan populasi dengan rumus Wibisono dalam Richard (2018) digunakan pada penelitian ini. Apabila nilai σ tidak terdefinisi, maka dapat populasinya menggunakan standar deviasi 0,25. Apabila tingkat presisi 5% dan tingkat kepercayaan 95% dan error estimasi μ kurang dari 0,05 karena $\alpha = 0,05$ maka $Z_{0,05} = 1,96$. Dalam pengambilan sampel, rumus sebagai berikut :

Rumus ukuran sampel di samping adalah rumus pengambilan sampel dengan populasi tidak terbatas.

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel yang dicari

Z α : Nilai dari tabel z dengan α tertentu = 0,05

σ : Standar deviasi populasi

e: Estimasi atau tingkat kesalahan yang digunakan

Dengan demikian sampel minimum yang dapat diambil pada penelitian ini adalah:

$$n = (1,96 \times [0,25])^2 / 0,05 = 96,04 \quad (100 \text{ karena pembulatan ke atas})$$

Metode penelitian dilakukan dengan melakukan kuesioner dan penelitian lapangan. Kuesioner terdiri atas pernyataan tertulis dimana subjek penelitian akan merespon pernyataan kuesioner. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Yang menjadi responden dari penelitian ini adalah wajib pajak dengan metode kuesioner tertutup.

Rating scale digunakan sebagai cara untuk mengukur variable penelitian dari kuesioner.

Alasan menggunakan Rating scale adalah memiliki tingkat yang lebih fleksibel, tidak terbatas untuk mengukur sikap saja tetapi mengukur status social kelembagaan, ekonomi, pengetahuan, kemampuan, proses kegiatan dan lain-lain (Sugiyono, 2011). Rating scale diambil sebanyak 4 untuk menghindari bias dari jawaban responden.

Tabel 3. Rating scale

| No. | Rating Scale |
|-----|---------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | Tidak Setuju |
| 3 | Setuju |
| 4 | Sangat Setuju |

Tabel 4. Variabel dan indikator

| No. | Variabel | Indikator |
|-----|---|---|
| 1 | (Independen) Kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas) (X1) | 1. Pengetahuan WP 2. Karakteristik WP 3. Penyaluhan perpajakan |
| 2 | (Independen) Pelayanan perpajakan (X2) | 1. Sikap pegawai pajak 2. Cara pegawai melayani Wajib Pajak (Pekerja Bebas) 3. Pemberian informasi kepada Wajib Pajak (Pekerja Bebas) |
| 3 | (Independen) Kepatuhan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) (X3) | 1. Mendaftarkan dan melaporkan spt 2. Menghitung pajak 3. Membayar pajak |
| 4 | (Dependen) Penerimaan pajak (Y) | 1. Alokasi dan informasi penertimaan serta penggunaan pajak 2. Tarif pajak dan peraturan perpajakan |

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah disebar kepada pada masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak (Pekerja Bebas) yang berdomisili di kecamatan Mampang Prapatan, DKI Jakarta, Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Tabel 5. Rentang umur responden

| Umur | Jumlah |
|-----------|--------|
| 17 - 20 | 8 |
| 21 - 30 | 66 |
| 31 - 40 | 21 |
| diatas 41 | 5 |
| Total | 100 |

Usia dari responden yang merupakan masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak (Pekerja Bebas) yang berdomisili di kecamatan Mampang Prapatan, DKI Jakarta, Kota Administrasi Jakarta Selatan, didominasi oleh responden yang berada pada range usia 21-30 tahun dengan jumlah 66 orang.

Usia dari responden yang merupakan masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak

(Pekerja Bebas) yang berdomisili di kecamatan Mampang Prapatan, DKI Jakarta, Kota Administrasi Jakarta Selatan, didominasi oleh responden yang berada di wilayah kelurahan Mampang Prapatan dengan jumlah 29 orang.

Tabel 6. Kelurahan tempat penelitian

| No | Nama kelurahan | Responden |
|----|------------------|-----------|
| 1 | Kuningan Barat | 12 |
| 2 | Pela Mampang | 21 |
| 3 | Bangka | 23 |
| 4 | Mampang Prapatan | 29 |
| 5 | Tegal Parang | 15 |
| | Total | 100 |

Tabel 7. Jenis pekerjaan objek pajak

| No | pekerjaan | Responden |
|----|---------------------------------|-----------|
| 1 | Wajib Pajak tenaga ahli | 20 |
| 2 | Wajib Pajak di luar tenaga ahli | 80 |

Masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak (Pekerja Bebas) yang berdomisili di kecamatan Mampang Prapatan, DKI Jakarta, Kota Administrasi Jakarta Selatan, didominasi oleh responden yang sebagai Wajib Pajak diluar tenaga ahli sebanyak 80 orang. Selanjutnya, reponden yang sebagai Wajib Pajak tenaga ahli sebanyak 20 orang.

ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK (PEKERJA BEBAS), PELAYANAN PERPAJAKAN, KEPATUHAN WAJIB PAJAK (PEKERJA BEBAS) DAN PENERIMAAN PAJAK

Tabel 8. Nilai Cross Loading

| | Mean | Standard Deviation |
|-----|-------|--------------------|
| X1 | 3.525 | 0.499 |
| X2 | 3.475 | 0.499 |
| X3 | 3.538 | 0.499 |
| X4 | 3.538 | 0.499 |
| X5 | 3.513 | 0.500 |
| X6 | 3.550 | 0.497 |
| X7 | 3.450 | 0.497 |
| X8 | 3.513 | 0.500 |
| X9 | 3.550 | 0.497 |
| X10 | 3.488 | 0.500 |
| X11 | 3.750 | 0.433 |
| X12 | 3.575 | 0.494 |
| X13 | 3.513 | 0.500 |
| X14 | 3.525 | 0.499 |
| X15 | 3.513 | 0.500 |
| X16 | 3.513 | 0.500 |
| X17 | 3.538 | 0.523 |
| X18 | 3.550 | 0.497 |
| X19 | 3.588 | 0.492 |
| X20 | 3.613 | 0.487 |
| X21 | 3.413 | 0.492 |
| Y1 | 3.575 | 0.494 |
| Y2 | 3.588 | 0.492 |
| Y3 | 3.425 | 0.494 |
| Y4 | 3.463 | 0.499 |
| Y5 | 3.513 | 0.500 |

Berdasarkan hasil pada Tabel 8 dari menunjukkan variabel Kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas) rata rata dari 3,450 sampai

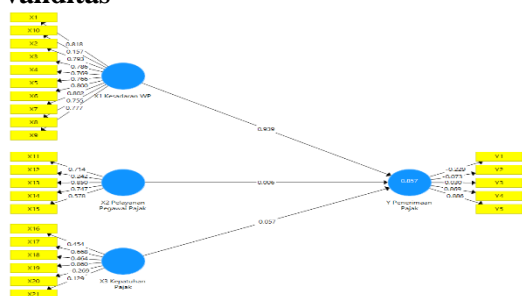
3,550 untuk setiap indikator dengan nilai standar Deviasi dari 0,497 sampai 0,500 untuk setiap indikator hasil ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak (Pekerja Bebas) telah mempunyai kesadaran terkait pajak yang harus dibayarkan.

Variabel pelayanan pajak dapat dilihat dari Tabel 8 menunjukkan rata rata dari 3,513 sampai 3,750 untuk setiap indikator dengan standar Deviasi dari 0,433 sampai 0,500 hal ini menunjukkan bahwa para Wajib Pajak telah merasakan dan mengetahui terkait Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Mampang dengan adanya Petugas pajak memiliki sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada setiap Wajib Pajak, Petugas pajak melakukan cepat tanggap atas kesulitan dan keluhan yang dialami oleh Wajib Pajak, Petugas pajak juga memberikan sebuah penjelasan dan informasi dengan jelas yang dapat dengan mudah dimengerti oleh setiap Wajib Pajak dan petugas pajak dapat memberikan solusi yang tepat,

Variabel kepatuhan wajib pajak dilihat dari Tabel 8 menunjukkan rata rata dari 3,413 sampai 3,613 untuk setiap indikator dengan standar Deviasi dari 0,487 sampai 0,523 dari jawaban kuesioner tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak (Pekerja Bebas) telah mengetahui terkait Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Mampang dengan adanya cara mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), yaitu dengan mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP Pratama Mampang Prapatan, mengisi, melaporkan dan menghitung SPT (Surat pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.

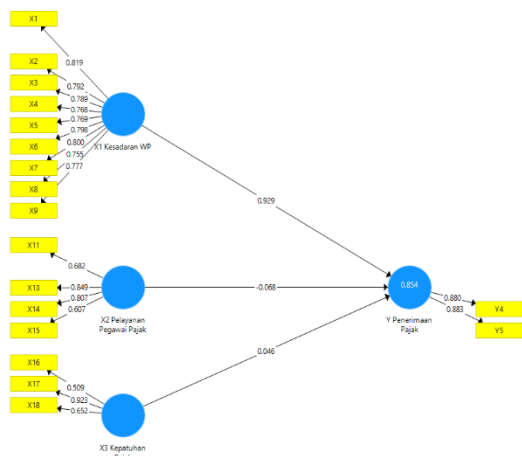
Berdasarkan Tabel 8 variabel penerimaan pajak menunjukkan nilai rata-rata dari 3,425 sampai 3,588 untuk setiap indikator dengan standar Deviasi dari 0,492 sampai 0,500 hasil ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak (Pekerja Bebas) telah mengetahui terkait Penerimaan Pajak di KPP Pratama Mampang dengan mengetahui Tarif pajak yang dihitung dan dibayarkan wajib pajak sudah sesuai dengan apa yang ada pada undang-undang perpajakan, pajak yang dibayarkan wajib pajak digunakan untuk melakukan pembangunan negara, Dengan adanya NPWP yang dimiliki wajib pajak, penerimaan pajak meningkat dan laporan realisasi kepada publik terbuka.

**Analisis verifikatif
Uji validitas**



Gambar 1. Uji nilai konstruk

Nilai validitas konstruk dapat dijelaskan bahwa pada awal ujia data, terdapat data yang belum memenuhi kriteria dari nilai validitas konstruk yang memmiliki nilai dibawah 0,70, namun apabila nilai konstruk $\geq 0,50$ sampai 0,60 dapat menunjukkan Average Variance Extracted (AVE) diatas 0,50 maka ada beberapa indikator yang ternyata tidak sesuai dengan harapan saat dilakukan pengujian maka indikator yang tidak sesuai di hapus agar nilai validitas konstrukdapat memenuhi standar maka hasil nilai validitas konstruk menjadi seperti di bawah ini.



Gambar 2. Uji nilai konstruk

Setelah dilakukan pengeluaran indikator untuk penelitian lebih lanjut dapat didapatkan hasil bahwa outer loading menunjukkan bahwa terdapat sekitar 6% dari jumlah indikator yang memiliki pada nilai outer loading kisaran 0,50-0,60 lalu sebesar 17% dari jumlah indikator yang memiliki pada nilai outer loading kisaran 0,61-0,70 lalu sebesar 39% dari jumlah indikator yang memiliki pada nilai outer loading kisaran 0,71-0,80 dan sisanya sebesar 39% outer loading berada diatas 0,81. Data yang telah dimodifikasi ini dapat untuk digunakan melakukan penelitian karena nilai validitas yang sangat baik.

Tabel 9. Nilai cross loading

| | X1 Kesadaran WP | X2 Pelayanan Pegawai Pajak | X3 Kepatuhan Pajak | Y Penerimaan Pajak |
|-----|-----------------|----------------------------|--------------------|--------------------|
| X1 | 0.819 | 0.219 | 0.206 | 0.741 |
| X11 | 0.153 | 0.682 | 0.334 | 0.115 |
| X13 | 0.143 | 0.849 | 0.602 | 0.114 |
| X14 | 0.169 | 0.807 | 0.440 | 0.115 |
| X15 | 0.093 | 0.607 | 0.564 | 0.057 |
| X16 | -0.027 | 0.609 | 0.509 | -0.028 |
| X17 | 0.123 | 0.561 | 0.923 | 0.110 |
| X18 | 0.049 | 0.578 | 0.652 | 0.060 |
| X19 | 0.792 | 0.134 | 0.197 | 0.851 |
| X2 | 0.789 | 0.121 | 0.077 | 0.686 |
| X3 | 0.768 | 0.134 | 0.142 | 0.686 |
| X4 | 0.769 | 0.124 | 0.038 | 0.654 |
| X5 | 0.798 | 0.169 | 0.038 | 0.688 |
| X6 | 0.800 | 0.166 | 0.162 | 0.711 |
| X7 | 0.755 | 0.231 | 0.093 | 0.655 |
| X8 | 0.777 | 0.081 | -0.008 | 0.803 |
| X9 | 0.805 | 0.134 | 0.203 | 0.880 |
| Y4 | 0.821 | 0.115 | 0.027 | 0.883 |
| Y5 | 0.819 | 0.219 | 0.206 | 0.741 |

Pada Tabel 9 dapat terlihat bahwa angka korelasi antara konstruk Kepatuhan Wajib Pajak dengan indikatornya merupakan angka yang lebih besar jika dibandingkan dengan angka konstruk lainnya. Dengan kata lain, hubungan antara konstruk Tata Kelola dengan semua indikator menunjukkan nilai *cross loading* yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan konstruk lainnya. Sebagai contoh nilai loading factor Kesadaran Wajib Pajak terhadap X1 sebesar 0,819, jika dibandingkan dengan nilai cross loading konstruk Pelayanan Pegawai Perpajakan 0,219, begitu juga dengan indikator lainnya.

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa semua kontruks sudah berada diatas 0,5. Artinya apabila dilihat dari ave maka terdapat variabel yang memiliki korelasi antar indikator sangatlah baik memiliki nilai validitas yang baik di setiap konstruknya.

Tabel 10. Nilai Average Variance Extracted

| | Average Variance Extracted (AVE) |
|----------------------------|----------------------------------|
| X1 Kesadaran WP | 0.617 |
| X2 Pelayanan Pegawai Pajak | 0.551 |
| X3 Kepatuhan Pajak | 0.512 |
| Y Penerimaan Pajak | 0.777 |

UJI REABILITAS

Tabel 11. Nilai Cronbach's Alpa

| | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|----------------------------|------------------|-----------------------|
| X1 Kesadaran WP | 0.922 | 0.935 |
| X2 Pelayanan Pegawai Pajak | 0.729 | 0.829 |
| X3 Kepatuhan Pajak | 0.738 | 0.748 |
| Y Penerimaan Pajak | 0.713 | 0.874 |

Dilihat dari tabel 11 dapat dikatakan ini bahwa konstruk Kesadaran Wajib Pajak nilai composite reliability sebesar 0,992, nilai composite reliability Pelayanan Pegawai Pajak

sebesar 0,729, Kesadaran Wajib Pajak nilai composite reliability sebesar 0,738 dan Penerimaan Pajak memiliki nilai composite reliability sebesar 0,713. Sehingga dapat disimpulkan ini bahwa semua variabel memenuhi dalam kriteria untuk composite reliability dan mempunyai nilai realibilitas yang baik untuk dapat menghasilkan nilai yang sama dengan Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak.

Dilihat dari tabel 11 dapat dikatakan bahwa konstruk Kesadaran Wajib Pajak nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,935, nilai *Cronbach's alpha* Pelayanan Pegawai Pajak sebesar 0,829, Kepatuhan Wajib Pajak nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,748 dan Penerimaan Pajak memiliki nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,874. Hasil pengujian ini sama dengan *composite reliability* yaitu dengan kesimpulan bahwa seluruh variabel mempunyai tingkat realibilitas yang baik sedangkan dalam pengujian *cronbach's alpha*, mempunyai tingkat nilai reliabilitas yang tinggi.

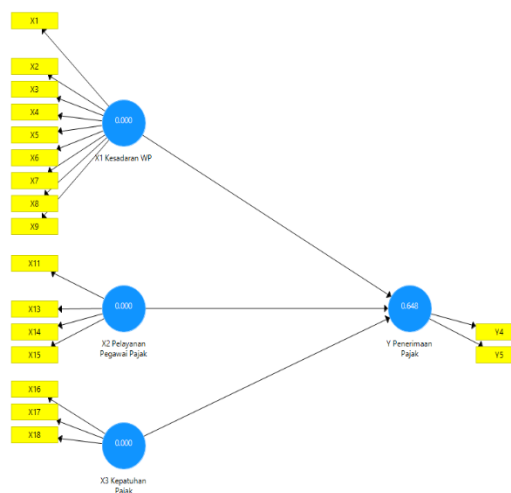
Tabel 12. Nilai R-Square

| | R Square | R Square Adjusted |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Penerimaan Pajak (Y) | 0.854 | 0.848 |

Pada tabel 12 menunjukkan *r square* (r^2) untuk variabel Penerimaan Pajak sebesar 0,854 sehingga mempunyai hubungan yang tinggi, artinya sebesar 85,40% variabel Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Pegawai Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak dapat mempengaruhi Penerimaan Pajak, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Hasil tersebut diperkuat oleh hasil *adjusted r square* yang tidak jauh berbeda dengan *r square* yaitu sebesar 0.848 dengan menyatakan hubungan antar seluruh indikator.

Pada Gambar 3 disimpulkan bahwa hasil dari *predictive relevance* pada variabel Penerimaan Pajak sebesar 0,648 yang menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki relevansi prediktif tinggi pada variabel Penerimaan Pajak. Dari pengujian *blindfolding* untuk menentukan nilai α dan *path coefficient* untuk menentukan nilai koefisien variabel independen maka hasil persamaan dari model penelitian pertama yaitu:

$$PP = 0,648 + 0,929 (X1) - 0,068 (X2) + 0,046 (X3)$$



Gambar 3. Nilai blindfolding

Ini dapat diartikan bahwa apabila Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,929 artinya apabila Kesadaran Wajib Pajak mengalami kenaikan 1 poin maka akan mempengaruhi kenaikan Penerimaan Pajak sebesar 0,929 point. Variabel Pelayanan Pegawai Pajak memiliki pengaruh positif sebesar -0,068 artinya apabila Pelayanan Pegawai Pajak mengalami kenaikan 1 poin maka akan mempengaruhi penurunan Penerimaan Pajak sebesar 0,068 point. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh positif sebesar 0,046 artinya apabila Kepatuhan Wajib Pajak mengalami kenaikan 1 poin maka akan mempengaruhi kenaikan Pelayanan Pegawai Pajak sebesar 0,046 point.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Pengaruh antara Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Tabel 13. Nilai hasil bootstrapping calculation

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ((O-ST DEV)) | P Values |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|---------------------------|----------|
| X1 Kesadaran WP -> Y Penerimaan Pajak | 0.929 | 0.929 | 0.023 | 40.181 | 0.000 |
| X2 Pelayanan Pegawai Pajak -> Y Penerimaan Pajak | -0.068 | -0.045 | 0.056 | 1.206 | 0.114 |
| X3 Kepatuhan Pajak -> Y Penerimaan Pajak | 0.046 | 0.033 | 0.058 | 0.798 | 0.213 |

Tabel 13 hasil pengujian hipotesis merupakan hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak. Berdasarkan

hasil pengujian dengan menggunakan data responden, dapat diartikan bahwa nilai original sampel menunjukkan besar koefisien parameter sebesar 0,929 berarti terdapat pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak dengan t-statistik sebesar 40,181 dan nilai p-value sebesar 0,000 sesuai dengan kriteria pengujian Hipotesis, hal ini menunjukan bahwa hipotesis diterima. Berdasarkan hasil tersebut terdapat pengaruh antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak.

Hal ini mendukung penelitian dari Sari, Surya dan Hanif (2015) tentang wajib pajak yang sadar akan kewajibannya, pendistribusian informasi mengenai perpajakan, rekonsiliasi pajak dan jumlah wajib pajak terdaftar terhadap subjek pajak pribadi yang memiliki penghasilan menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan Pajak. Selanjutnya menurut Herryanto dan Tollu (2013) pada penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan menunjukkan hasil berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak. Menurut penelitian Ischabita, Hardiwinoto dan Nurcahyono (2022) penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, penagihan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Selanjutnya para wajib pajak (pekerja bebas) memiliki pengetahuan juga akan perpajakan yang mudah diperoleh dari berbagai media digital dan media cetak baik pemanfaatan pajak untuk membangun infrastruktur negara dan sarana umum pendukung untuk masyarakat, wajib pajak juga mengetahui SPT yang diisi harus sebagaimana mestinya dan kemudian melakukan kewajiban dalam membayar pajak dengan benar, mengetahui Undang-undang perpajakan, Wajib Pajak dapat dikenakan sanksi administrasi dan sanksi pidana jika terlambat atau tidak membayarkan pajak sesuai dengan kewajibannya serta mengetahui bagaimana pajak yang harus dibayar dengan benar.

Tabel 13 menunjukkan pada hasil pengujian hipotesis yang tidak memiliki hubungan antara Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Penerimaan Pajak. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan data responden, dapat dijelaskan bahwa nilai

original sampel menunjukkan besar koefisien parameter sebesar -0,068 berarti tidak terdapat pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Penerimaan Pajak dengan t-statistik sebesar 1,206 dan nilai p-value sebesar 0.114 tidak sejalan dengan kriteria pengujian. Hal ini menunjukan bahwa hipotesis ditolak. Berdasarkan hasil tersebut tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Penerimaan Pajak.

Hal ini bertentangan dengan penelitian dari Kepatuhan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) dapat diartikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak (Pekerja Bebas) menjalani kewajiban perpajakan sesuai dengan UU dan mendapatkan hak perpajakannya (Rahayu, 2013). Penelitian Silalahi (2015) menyatakan bahwa hasil dari penelitian tentang kepuasan wajib pajak yang terpengaruh oleh pelayanan yang berkualitas, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak Hasil penelitian ini juga tidak membuktikan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) merasakan dan mengetahui terkait Penerimaan Pajak atas pelayanan yang ada di KPP Pratama Mampang dengan ramah dan sopannya petugas pajak dalam melayani dengan melakukan aksi cepat tanggap atas keluhan yang diberikan oleh petugas pajak dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak, Pemberian informasi dan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat. Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan atas kualitas pelayanan.

Tabel 13 menunjukkan hasil pengujian hipotesis yang tidak memiliki hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan data responden, dapat dijelaskan bahwa nilai original sampel menunjukkan besar koefisien parameter sebesar 0.046 artinya terdapat pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak dengan t-statistik sebesar 0,798 dan nilai p-value sebesar 0,213 sesuai dengan kriteria pengujian Hipotesis, hal ini menunjukan bahwa hipotesis ditolak. Berdasarkan hasil tersebut tidak terdapat pengaruh antara Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak.

Hal ini tidak mendukung penelitian Suryadi (2019) tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak mempengaruhi penerimaan pajak menunjukkan hasil bahwa tingkat kepatuhan

wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap penerimaan pajak. Penelitian dari Rahayu (2017) pelayanan publik merupakan bentuk dari pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun pelaksanaan peraturan UU. Hasil penelitian ini juga tidak membuktikan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) telah mengetahui terkait Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Mampang dengan mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP Pratama Mampang Prapatan kemudian mendapatkan NPWP, mengisi SPT (Surat pemberitahuan) sesuai undang-undang, melaporkan tepat waktu SPT yang telah diisi, pajak terutang yang diisi sudah sesuai, selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu dan selalu membayar kekurangan kewajiban pembayaran pajak sebelum diperiksa.

Dengan adanya kepatuhan para Wajib Pajak (Pekerja Bebas) maka Wajib Pajak (Pekerja Bebas) telah mengetahui terkait Penerimaan Pajak di KPP Pratama Mampang dengan mengetahui Tarif pajak yang dibayarkan sudah dihitung sesuai dengan undang-undang, pajak merupakan penerimaan terbesar pemerintah yang dibayarkan oleh wajib pajak, Pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk membantu infrastruktur negara. Adanya kepunyaan NPWP, semakin bertambah pula negara menerima pemasukan dan Mengetahui laporan publik terhadap penggunaan pajak. Kepatuhan wajib pajak (pekerja bebas) dikarenakan masih banyak yang salah dalam menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar, tepat waktu, dan selalu membayar sebelum pemeriksaan, Tarif pajak yang saya bayar sesuai dengan perhitungan pajak, mengetahui penerimaan terbesar yang didapat negara berasal dari pajak serta mengetahui penerimaan Pajak digunakan pembangunan infrastruktur negara dan lain lain. Untuk kepatuhan sendiri dikarenakan pekerja bebas tidak terikat sebagai karyawan sehingga kepatuhan dari pekerja bebas tidak mempengaruhi sebesar kepatuhan dari wajib pajak berpenghasilan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan baik deskriptif maupun verifikatif serta hasil pengujian hipotesis mengenai

Terhadap Penerimaan Pajak yang terpengaruh atas Wajib Pajak yang sadar akan kewajibannya (Pekerja Bebas), Wajib Pajak yang patuh dan Pegawai Pajak yang melayani dapat peneliti berikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak (Pekerja Bebas) berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan.
2. Pelayanan pegawai pajak tidak mempengaruhi penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan.
3. Kepatuhan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) tidak mempengaruhi penerimaan pajak pada KPP Pratama Mampang Prapatan.

Dari penelitian ini secara keseluruhan maka untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Mampang dipengaruhi oleh kesadaran dari Wajib Pajak (Pekerja Bebas), tetapi tidak dari Pelayanan Pegawai Pajak dan kepatuhan dari Wajib Pajak (Pekerja Bebas). Akibat dari pengaruh tersebut adalah para Wajib Pajak (Pekerja Bebas) telah mengetahui peraturan perpajakan di KPP Pratama Mampang dengan membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) secara sukarela ke KPP Pratama Mampang Prapatan, SPT (Surat pemberitahuan) yang diisi sesuai dengan undang-undang perpajakan, selalu menghitung dan melaporkan SPT tepat waktu dengan benar dan apa adanya, pajak penghasilan terutang selalu dibayarkan tepat waktu dan pajak penghasilan yang terutang dibayarkan yang ada sebelum diperiksa.

Pelayanan pegawai pajak dan kepatuhan wajib pajak (pekerja bebas) dikarenakan masih banyak beberapa indikator di lapangan yang tidak sesuai dengan kenyataan mulai dari cara menghitung pajak dengan benar, Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak, menghitung pajak penghasilan dengan benar, membayar pajak tepat waktu, selalu membayar kekurangan sebelum pemeriksaan, Tarif pajak yang dibayar wajib pajak bayar sesuai dengan perhitungan pajak, mengetahui sumber penerimaan terbesar untuk pemerintah adalah pajak serta mengetahui penerimaan dari pajak digunakan untuk pembangunan infrastruktur pemerintahan dan lain-lain. Untuk kepatuhan sendiri dikarenakan pekerja bebas tidak terikat sebagai karyawan sehingga kepatuhan dari

pekerja bebas tidak mempengaruhi sebesar kepatuhan dari wajib pajak berpenghasilan

SARAN

Atas penelitian yang dibahas dan disimpulkan, maka peneliti memberikan saran kepada beberapa pihak sebagai perbaikan dimasa mendatang antara lain:

1. Bagi KPP Pratama Mampang Prapatan

Sebagai salah satu KPP yang berada di Jakarta seharusnya dapat menerima Penerimaan Pajak lebih baik dari periode periode sebelumnya terutama dari para Wajib Pajak (Pekerja Bebas). Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan sosialisasi terkaait Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Pekerja Bebas) dan juga meningkatkan layanan dari para pegawai perpajakan dalam meningkatkan Penerimaan Pajak khususnya di KPP Pratama Mampang Prapatan.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Apabila ada peneliti lain yang tertarik membuat penelitian dengan topik yang sama, diharapkan dapat menindaklanjuti penelitian ini dengan objek penelitian yang berbeda. Saran lainnya yaitu menggunakan objek yang sama namun dengan metodologi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- ASTUTI NOVI FUJI. (2020, September 18). Pengertian Pajak Menurut Para Ahli, Lengkap dengan Jenis-Jenisnya. MERDEKA.COM.
- Budi Johan. (2022). Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia. SobatPajak. <https://www.sobatpajak.com/article/62c2bc1f1f70cd042195286a/Sistem%20Pemungutan%20Pajak%20di%20Indonesia>
- Hanif Rheny Afriana, Satriawan Raja Adri, & Sari Wielda Permata. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kpp Pratama Pekanbaru Tampan. Neliti.Com. <https://www.neliti.com/publications/33935/pengaruh-kesadaran-wajib-pajak-kegiatan-sosialisasi-perpajakan-pemeriksaan-pajak>
- Hapsari Anindita Rizki, & Ramayanti Rizka. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKMHapsari. IKRAITH-EKONOMIKA No 2 Vol 5 Juli 2022, 16–24. https://scholar.google.com/citations?view_op=list_works&hl=en&hl=en&user=oQN7Cn4AAAAJ&sortby=pubdate
- Harisman Isa Mohamad. (2018, May 30). Pajak dari Masa ke Masa. Www.Majalahpajak.Net. <https://majalahpajak.net/pajak-dari-masa-ke-masa/>
- Herryanto Marisa, & Toly Agus Arianto. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Neliti.Com. <https://www.neliti.com/id/publications/158159/pengaruh-kesadaran-wajib-pajak-kegiatan-sosialisasi-perpajakan-dan-pemeriksaan-p>
- Indopajak.id. (2018). Tata cara pemungutan pajak berdasarkan stelsel. Indopajak.Id. <https://indopajak.id/tata-cara-pemungutan-pajak-berdasarkan-stelsel-pajak/>
- ISABELA MONICA AYU CAESAR. (2022, May 23). Pengertian Pajak Menurut Ahli. KOMPAS.COM. <https://nasional.kompas.com/read/2022/05/23/01100081/pengertian-pajak-menurut-ahli>
- Ischabita Nafisa, & Hardiwinoto. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Penagihan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. Umpo.Ac.Id. <https://journal.umpo.ac.id/index.php/JAPP/article/view/5586>
- Pratiwi S, R. Y. (2022). Sejarah Pajak di Indonesia, Sejak Zaman Kerajaan. Pajak.Com.
- Putri aulia mutiara hatia. (2023). Penerimaan Pajak RI 2014 Rp985 T, Pada 2022 Tembus Rp1.716 T. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/research/20230104120125-128-402700/penerimaan-pajak-ri-2014-rp985-t-pada-2022-tembus-rp1716-t>
- Wardani kusuma dewi, & Wati Erna. (2018). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL

INTERVENING (Studi Pada Wajib Pajak
Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen).
Uny.Ac.Id.

[https://journal.uny.ac.id/index.php/nomin
al/article/view/19358](https://journal.uny.ac.id/index.php/nomin
al/article/view/19358)

www.ocbcnisp.com. (2023, February 2).
Mengenal Jenis Sumber Pendapatan
Negara Beserta Contohnya.
Www.Ocbcnisp.Com.
[https://www.ocbcnisp.com/id/article/2023
/02/02/sumber-pendapatan-
negara#:~:text=Sumber%20pendapatan%
20negara%20berasal%20dari,Pajak%20\(P
NBP\)%20dan%20hibah.](https://www.ocbcnisp.com/id/article/2023
/02/02/sumber-pendapatan-
negara#:~:text=Sumber%20pendapatan%
20negara%20berasal%20dari,Pajak%20(P
NBP)%20dan%20hibah.)