



PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, JUMLAH WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MEDAN BELAWAN

¹Nur Iman Ndruru, ²Citra Windy Lubis

^{1,2} Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis ,Universitas Potensi Utama Medan

Jl. KL Yos Sudarso Km.6,5 No.3-A, Tanjung Mulia, Medan, 20241, Indonesia

E-Mail: yefita19@gmail.com, Citra.Windylubis@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berlokasi di KPP Pratama Medan Belawan yang dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, jumlah wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak penghasilan pasal 21 orang pribadi Pada KPP Pratama Medan Belawan. Penelitian ini menggunakan sampel penelitian menggunakan sebanyak 100 responden penelitian. Penelitian ini menggunakan uji instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji instrumen penelitian, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan juga kuisioner. Hasil penelitian yang di peroleh adalah pada variabel pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak sedangkan pada variabel jumlah wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan. Kemudian dari hasil uji simultan diketahui bahwa pada variabel pemahaman wajib pajak, jumlah wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan pasal 21.

Kata Kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Jumlah Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21.

Abstract

This research is located at KPP Pratama Medan Belawan, where this research aims to determine the effect of understanding taxpayers, the number of taxpayers and the quality of service on personal income tax revenue article 21 at KPP Pratama Medan Belawan. This study used a research sample of 100 research respondents. This research uses research instrument tests used in this research using research instrument tests, descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests. The data collection techniques used in this research are documentation and questionnaires. The research results obtained are that the variable taxpayer understanding has no effect on tax revenue, while the variable number of taxpayers and service quality has an effect on tax revenue at KPP Pratama Medan Belawan. Then, from the results





of the simultaneous test, it is known that the variables understanding taxpayers, the number of taxpayers and the quality of service together influence income tax revenue article 21.

Keywords: Taxpayer Understanding, Number of Taxpayers, Service Quality and Income Tax Revenue Article 21.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendapatan utama di semua negara dan belahan dunia. Indonesia mengidentifikasi pajak sebagai pendapatan terpenting untuk menstabilkan anggaran negara (APBN). Hasil pembayaran pajak masyarakat terutama digunakan untuk pembangunan negara ini agar masyarakat dapat menikmati hasil pembangunan tersebut. Penerimaan pajak juga digunakan untuk pengeluaran rutin pemerintah, yang tentunya bertujuan untuk mensejahterakan warga negara Republik Indonesia. Uraian di atas menggambarkan betapa pentingnya peran pajak bagi negara ini. Oleh karena itu, pemerintah bekerja keras untuk memasukkan sebanyak-banyaknya uang dari penerimaan pajak ke kas.

Pajak merupakan bagian penerimaan negara yang diterima masyarakat dan dialihkan untuk kesejahteraan sosial masyarakat. Sebagai salah satu potensi sumber penerimaan negara, pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang keuangan negara, baik untuk belanja rutin maupun belanja pembangunan, karena sebagian besar sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari pajak. sektor pajak. . Pembangunan negara merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan dan berkesinambungan yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, untuk mencapai tujuan tersebut harus memperhatikan permasalahan pembangunan yaitu mengetahui sumber-sumber uang yang diterima dalam negeri. negara. negara pajak, sehingga peranan pajak sangat penting dalam pembangunan perekonomian Indonesia.

Pajak merupakan wujud nyata partisipasi masyarakat dalam pembangunan negara, dimana negara dapat menggunakan pendapatan pajak untuk membiayai rumah tangga masyarakat, seperti pembiayaan pelayanan publik dan bangunan. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara dan dari segi pajak penghasilan (PPh) memberikan bagian yang paling besar, namun pajak penghasilan hanya dapat dikenakan kepada mereka yang penghasilannya lebih besar dari penghasilan bebas pajak (PTKP). Pajak adalah pembayaran sah yang dilakukan oleh masyarakat langsung ke kas (yang dapat dipaksakan) dan digunakan untuk membayar pengeluaran negara (Rocmat Soemitro, 2018: 112).

Apabila pajak dapat dipungut secara optimal sesuai dengan kemungkinan yang ada, maka negara akan lebih leluasa dalam membelanjakan uangnya melalui peningkatan fasilitas umum dan pelayanan masyarakat yang lebih baik, serta negara juga dapat meningkatkan taraf hidup warganya. Instansi pemerintah yang menyelenggarakan perpajakan pemerintah di Indonesia adalah Direktorat Pajak (DJP) yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Oleh karena itu, dari pembiayaan pembangunan negara, Direktur Jenderal Pajak berupaya mencari peluang perpajakan yang sebesar-besarnya, antara lain dengan meningkatkan kegiatan penyuluhan, pelayanan, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan perubahan peraturan perundang-





undangan perpajakan untuk mewujudkan masyarakat patuh pajak. dan memfasilitasi perpajakan. membebani wajib pajak.

Menurut Pasal 28 Tahun 2007 Judul I, wajib pajak adalah orang perseorangan atau badan hukum, termasuk pajak. pemotongan dan pemungutan pajak penghasilan, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan memperhatikan pentingnya peranan masyarakat dalam membayar pajak dalam peranannya menunjang pembiayaan pemerintah, tingkat pertumbuhan jumlah pajak. pembayar pajak. dan pemenuhan kewajiban perpajakan. untuk menaikkan pajak penghasilan harus diperhitungkan jumlah wajib pajaknya. Undang-Undang Pajak Penghasilan memperkenalkan sistem self-assessment pajak penghasilan, dimana wajib pajak mendapat kepercayaan dan tanggung jawab penuh dari negara untuk menghitung, membayar, dan menyerahkan sendiri jumlah pajak yang dihitung. Penerapan ini menjamin kantor pajak tertib, terkendali, dan mudah dipahami wajib pajak.

Peran Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawa tidak lepas dari keterlibatan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kegiatan KPP Pratama Medan Belawan dalam meningkatkan jumlah wajib pajak tidak lepas dari kesadaran masyarakat bahwa mereka ikut serta dalam salah satu tanggung jawabnya sebagai warga negara Indonesia yang baik, yaitu dengan mendaftar sebagai wajib pajak yang taat pajak, untuk membantu membangun masyarakat. negara dengan membayar pajak.

Sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Belawa, KPP Pratama Medan terus meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar dalam NPWP bidang perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak yang akan menjadi sumber pendapatan kas negara. Melalui pajak, pemerintah dapat mengoptimalkan pendapatan negara untuk pembangunan dalam negeri. Semakin tinggi penerimaan pajak maka semakin besar pula kemampuan negara dalam membiayai pembangunan. Sebaliknya, semakin rendah penerimaan pajak maka semakin rendah pula kemampuan negara membiayai pembangunan. Setiap tahunnya, pemerintah berusaha meningkatkan pendapatan sektor pemerintah. Penerimaan pajak diharapkan meningkat dengan optimalisasi jumlah wajib pajak dan Surat Pemberitahuan (SPT).

Semakin tinggi penerimaan pajak maka semakin besar pula kemampuan negara dalam membiayai pembangunan. Peran pajak dalam meningkatkan pendapatan negara semakin meningkat dan penting dalam membiayai pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka kemerdekaan. Oleh karena itu, perlu adanya partisipasi masyarakat berupa kesadaran dan kepedulian dalam membayar pajak, salah satunya adalah pajak penghasilan (Sari, 2019). Berikut penulis mencantumkan nominal penerimaan pajak penghasilan pasal 21 Pada KPP Pratama Medan Belawan sebagai berikut.

Tabel 1.

Hasil Penerimaan Pada Pajak Penghasilan Pasal 21 Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Belawan Tahun 2018-2022

No.	Tahun	SPT Tahunan PPh OP	Realisasi Penerimaan WP OP
1.	2018	3.521	Rp. 26,480,986,136
2.	2019	3.465	Rp. 23,735,852,714
3.	2020	3.702	Rp. 23,932,797,853
4.	2021	3.673	Rp. 27,141,664,963





5.	2022	3.290	Rp. 28,416,570,385
----	------	-------	--------------------

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak pada periode 2018-2022 cenderung mengalami penurunan hal ini dapat terlihat pada tabel diatas antara jumlah wajib pajak dengan jumlah penerimaan WP OP (Wajib Pajak Orang Pribadi). Hal ini terjadi karena masih banyak masyarakat yang belum paham atau bahkan batas upah yang ditentukan tidak sesuai dengan persyaratan menjadi wajib pajak. Pada umumnya pelaksanaan secara praktis dilapangan belum tentu sesuai dengan apa yang diharapkan atau direncanakan, terutama dalam peningkatan penerimaan Pajak melalui melakukan penagihan melalui surat paksa.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh Krisnida Ariva (2021) dengan judul penelitian Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Pajak Terhadap Penerimaan pajak penghasilan pasal 21. Hasil penelitian yaitu pemahaman wajib pajak, sanksi pajak dan tarif pajak efektif terhadap penerimaan pajak penghasilan pasal 21 (Y). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh santuo (2021) hasil penelitian pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan pasal 21.

Jumlah wajib pajak PPh Pasal 21 juga berperan besar dalam meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak telah menerapkan teknologi informasi terbaru dalam pelaporan pajak yang bermanfaat untuk meningkatkan penerimaan pajak. Berikut penulis mencantumkan jumlah wajib pajak yang telah terdaftar pada KPP Pratama Medan Belawan sebagai berikut.

Tabel 2.

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Belawan Tahun 2018-2022

No.	Tahun	Jumlah WPOP	Persentase (dalam persen)
1.	2018	6,846	-
2.	2019	7,784	37.76
3.	2020	23,255	62.79
4.	2021	8,255	34.64
5.	2022	9,735	45.09

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT jumlahnya tidak sebanding dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Dari wajib pajak yang melapor SPT, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT secara online masih sangat rendah dan tiap tahunnya tidak dapat mencapai target wajib pajak pengguna online di banding dengan wajin pajak yang melaporkan pajaknya secara manual. Menurut Direktorat Jenderal Pajak sistem eletronik dibuat untuk memudahkan para wajib pajak dalam menyampaikan SPT sehingga wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam menyampaikan SPT.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul dalam penelitian ini yaitu dengan judul “Pengaruh Pemahaman Wajib





Pajak, Jumlah Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Belawan”.

2. Tinjauan Literatur

A. Pajak Penghasilan Pasal 21

1) Pengertian Pajak Penghasilan Pasal 21

Pajak Penghasilan (PPh) 21 merupakan pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri atas nama dan bentuk apa pun yang berkaitan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan. PPh § 21 menggunakan istilah “pemotongan pajak”. Istilah ini mengacu pada item yang dapat dikurangkan, yaitu. penghasilan bruto yang dibayar tidak penuh oleh pemberi kerja, melainkan setelah dikurangi PPh 21. Ketentuan ini mengatur tentang pembayaran pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak. § 21 Pajak penghasilan yang dipotong dan dikreditkan oleh pemberi kerja atas penghasilan yang diterima atau diperoleh sehubungan dengan pekerjaan pada satu pemberi kerja adalah pembayaran pajak untuk tahun pajak yang bersangkutan sehingga pekerja tidak perlu menyerahkan pajak penghasilan. . SPT tahunan pada akhir tahun pajak. (Rismawati, 2019:97).

B. Pemahaman Wajib Pajak

1) Pengertian Pemahaman Wajib Pajak

Sistem *self-assessment* mengharuskan perorangan untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP diasumsikan sebagai Wajib Pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut sistem *self-assessment* yang diperkenalkan di Indonesia, wajib pajak bertugas menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayarnya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dipenuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Wajib Pajak juga harus mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Ametnik (2017) dalam Nugroho (2018) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berarti memahami penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Menurut Wardan dan Kartikasar (2020), pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak memahami dan mengetahui peraturan dan tata cara perpajakan serta menerapkannya dalam kegiatan perpajakan seperti membayar pajak dan menyampaikan laporan pajak.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kewajiban wajib pajak adalah rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak akan tanggung jawabnya dalam perpajakan (Setiyawan et al., 2020). Dapat disimpulkan bahwa pentingnya pemahaman wajib pajak khususnya terkait dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 ini bermula dari fakta bahwa wajib pajak yang mengetahui dengan baik kewajiban perpajakannya dan peraturan perpajakan yang berlaku saat ini mempunyai





tingkat kepatuhan perpajakan yang lebih tinggi kewajiban mereka membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, jika pemahaman wajib pajak rendah maka tingkat pembayaran pajaknya juga rendah.

C. Jumlah Wajib Pajak

1) Pengertian Jumlah Wajib Pajak

UU No. 28 Tahun 2007 resmi (2019) mengatakan bahwa pengertian wajib pajak adalah sebagai berikut: Wajib Pajak adalah orang perseorangan atau badan, termasuk Wajib Pajak, pemungut pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban fiskal menurut peraturan perundang-undangan perpajakan. undang undang Undang. Menurut Earli Suand (2018:113), Wajib Pajak adalah orang perseorangan atau badan hukum yang terdaftar dalam NPWP menurut peraturan perundang-undangan perpajakan, yang ditugaskan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

Dan Wiolda Permata Sari (2018) menyatakan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan hukum yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan telah memutuskan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa penduduk wajib pajak adalah sekelompok orang atau badan yang mempunyai NPWP dan mampu memenuhi kewajiban perpajakannya.

D. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Boediono (2019) yang dikutip dalam penelitian Kartika Candra Kusuma (2019) berpendapat bahwa makna pelayanan adalah membantu orang lain dengan cara tertentu, yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik, yaitu pelayanan publik. semua pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan. kepada penerima layanan dan untuk pelaksanaan peraturan hukum.

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2019) yang dikutip dalam penelitian Bayu Caroko (2019) membantu wajib pajak dengan cara yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan. Sedangkan administrasi perpajakan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh administrator pajak yang membantu, mengarahkan atau mempersiapkan segala keperluan yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak. Menurut Debby Farihun Najib (2019), tujuan pelayanan perpajakan adalah memberikan kemudahan, kepastian dan kepastian kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan, konsep kualitas pelayanan adalah tanggung jawab dan realitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan pemahaman pelanggan.

E. Penerimaan Pajak

1) Pengertian Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak saat ini memegang peranan yang sangat penting dalam pembangunan negara, karena pajak, selain minyak dan gas bumi, merupakan sumber pendapatan utama





negara untuk membiayai APBN. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2018), dikatakan bahwa tujuan adalah tujuan atau keadaan yang harus dicapai. Sedangkan implementasi adalah tindakan atau pergerakan nyata atau perubahan terhadap rencana yang dibuat atau dilaksanakan (Hasan, 2019). Menurut Simanjuntak dan Imam (2019), penerimaan pajak pemerintah merupakan bagian penting dalam pembangunan keuangan. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak merupakan salah satu cara untuk menandai pembangunan dalam negeri.

3. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berdasarkan pendekatan asosiasi numerik, datanya adalah jumlah wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Medan Belawan pada tahun penelitian.

2) Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti langsung di tempat penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang bersedia menjadi sumber data (Sugiyono, 2019). Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh atau diterima peneliti dari berbagai sumber di tempat penelitian seperti file atau dokumen (peneliti bekas), yang langsung disampaikan kepada peneliti (Sugiyono, 2018). Data sekunder penelitian ini diperoleh dari peneliti di KPP Pratama Medan Belawan tempat peneliti melakukan penelitiannya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang di ambil untuk penelitian ini bertempat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan. JL Kolonel Laut Yos Sudarso, No. 27 KM 8.2, Tanjung Mulia, Tj. Mulia, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241. Penelitian akan dilakukan pada bulan April 2023 sampai dengan bulan September 2023.

C. Populasi Dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah suatu bidang generalisasi yang terdiri atas obyek-obyek atau subyek-subyek yang mempunyai sifat-sifat dan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dari situ diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2019:72). Wajib pajak swasta sebanyak 112.879 orang yang terdaftar di Kantor Pajak (KPP) Belawan Pratama Medan ikut serta dalam penelitian ini.

2) Sampel

Sedangkan teknik sampel yang dipakai dalam penelitian ini *sampling incidental* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019). Adapun responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Belawan. Maka besarnya sampel dapat ditentukan sebanyak 100 sampel penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan





A. Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas (Uji Kolmogorov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.78367132
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.042
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Uji SPSS 25

Dari tabel hasil SPSS diatas diketahui nilai signifikansi Asymp Sig. (2-tailed) 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal sesuai kriteria keputusan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov di atas. Dengan demikian asumsi model regresi atau pernyataan normalitas terpenuhi.

b) Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.307	1.007		
	Pemahaman Wajib Pajak	.155	.073	.631	1.585
	Jumlah Wajib Pajak	.337	.082	.472	2.118
	Kualitas Pelayanan	.525	.072	.409	2.446

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber: Data Uji SPSS 25

Dari tabel uji multikolinearitas diatas dapat dijelaskan bahwa:

- Dengan nilai *tolerance* > 0,10 yaitu untuk variabel pemahaman wajib pajak dengan nilai 0,631 yang berarti $0,631 > 0,10$, variabel jumlah wajib pajak dengan nilai 0,472 yang berarti $0,472 > 0,10$ dan variabel kualitas pelayanan dengan nilai 0,409 yang berarti $0,409 > 0,10$. Maka hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.





b. Dengan nilai VIF < 10 untuk variabel penelitian pemahaman wajib pajak yaitu sebesar 1,585 yang berarti 1,585 VIF < 10, untuk variabel jumlah wajib pajak dengan nilai VIF sebesar 2,118 yang berarti 2,118 VIF < 10, untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai VIF sebesar 2,446 yang berarti 2,446 VIF < 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model regresi sehingga data dikatakan baik dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

c) Uji Heterokedastistas

Tabel 5. Uji Heterokedastistas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.444	.557		.797	.427
	Pemahaman Wajib Pajak	.038	.054	.150	.701	.485
	Jumlah Wajib Pajak	-.040	.047	-.108	-.858	.393
	Kualitas Pelayanan	.045	.054	.171	.833	.407

a. Dependent Variable: Abs

Sumber: Data Uji SPSS 25

Berdasarkan hasil output tabel uji glejser diatas dapat dilihat bahwa nilai sig. pada variabel pemahaman wajib pajak yaitu 0,485 yang artinya bahwa tidak terjadi heterokedastistas dengan ketentuan sig > dari 0,05, kemudian pada pengujian yang kedua variabel jumlah wajib pajak yaitu dengan nilai 0,393 yang artinya bahwa tidak terjadi heterokedastistas dengan ketentuan sig > dari 0,05 dan pada pengujian variabel kualitas pelayanan dapat dilihat nilai sig. 0,407 yang artinya bahwa tidak terjadi heterokedastistas dengan ketentuan sig > dari 0,05. Kesimpulannya adalah item pernyataan disetiap variabel tidak terjadi heterokedastistas dengan melihat uji glejser memenuhi ketentuan > dari 0,05 maka dikatakan tidak terjadi heterokedastistas.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.805	.797		2.264	.026
	Pemahaman Wajib Pajak	.072	.078	.087	.922	.359
	Jumlah Wajib Pajak	.257	.067	.214	3.843	.000
	Kualitas Pelayanan	.585	.077	.685	7.548	.000

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber: Data Uji SPSS 25

Persamaan regresinya dari nilai-nilai diatas adalah :





$$Y = 1,805 + 0,072X_1 + 0,257X_2 + 0,587X_3 + e$$

Berdasarkan nilai-nilai regresi untuk variabel bebas disimpulkan bahwa yang paling besar pengaruhnya terhadap penerimaan pajak adalah nilai kualitas pelayanan sebesar 58,7%.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial

Tabel 6. Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.805	.797		2.264	.026
	Pemahaman Wajib Pajak	.072	.078	.087	.922	.359
	Jumlah Wajib Pajak	.257	.067	.214	3.843	.000
	Kualitas Pelayanan	.585	.077	.685	7.548	.000

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber: Data Uji SPSS 25

Adapun hasil dari hasil pengujian Uji parsial (Uji t) adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis yaitu thitung > ttabel Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 0,05 yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = 100-4= 96. Nilai ttabel untuk n= 96 adalah 1.984. Dapat dilihat pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai thitung 0,922 < ttabel 1.984 maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H1 ditolak yang berarti secara parsial pemahaman wajib pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan.

2) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis yaitu thitung > ttabel Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 0,05 yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = 100-4= 96. Nilai ttabel untuk n= 96 adalah 1.984. Dapat dilihat pengaruh jumlah wajib pajak terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai thitung 3,843 > ttabel 1.984 maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H2 diterima yang berarti secara parsial jumlah wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis yaitu thitung > ttabel Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig





0,05 yaitu diketahui ($n-k$) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = $100-4= 96$. Nilai t_{tabel} untuk $n= 96$ adalah 1.984. Dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai $t_{hitung} 7,548 > t_{tabel} 1.984$ maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H_3 diterima yang berarti secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan.

b. Uji Simultan

Selanjutnya untuk mengetahui keeratan hubungan (signifikan) perlu dilakukan pengujian nilai koefisien korelasi. Adapun hasil pengujian dengan bantuan program SPSS dapat diketahui melalui tabel *Model Anova* berikut.

Tabel 7. Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1227.769	3	409.256	143.630	.000 ^b
	Residual	273.541	96	2.849		
	Total	1501.310	99			
a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Jumlah Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak						

Sumber: Data Uji SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai $t_{hitung} =$ sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ dengan $n = 95$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,47 dari hasil ini diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $143,630 > 2,47$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak (X_1), jumlah wajib pajak (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara bersama- sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan pada KPP Pratama Medan Belawan.

4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.818	.812	1.688
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Jumlah Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak				

Sumber: Data Uji SPSS 25

Berdasarkan hasil tabel diatas disimpulkan bahwa nilai dari *R Square* sebesar 0,818 yang berarti 81,8% faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan pada KPP Pratama Medan Belawan dapat dijelaskan oleh pemahaman wajib pajak, jumlah wajib pajak dan kualitas





pelayanan. Sedangkan sisanya 18,2% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

5. Pembahasan

a. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 0,05 yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = $100-4= 96$. Nilai t_{tabel} untuk $n= 96$ adalah 1.984. Dapat dilihat pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai $t_{hitung} 0,922 < t_{tabel} 1.984$ maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa mengenai pemahaman wajib pajak tidak memiliki kaitan dengan penerimaan pajak hal ini karena pemahaman wajib pajak nantinya akan bergantung pada niat dari wajib pajak itu sendiri.

b. Pengaruh Jumlah Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 0,05 yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = $100-4= 96$. Nilai t_{tabel} untuk $n= 96$ adalah 1.984. Dapat dilihat pengaruh jumlah wajib pajak terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai $t_{hitung} 3,843 > t_{tabel} 1.984$ maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H2 diterima. Maka hal ini dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak memiliki kaitan dengan penerimaan pajak maka dari itu pihak dari KPP Pratama Medan Belawan harus melakukan sosialisasi dengan efektif agar nantinya mampu meningkatkan penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan. Berdasarkan hasil jawaban responden diperoleh frekuensi jawaban responden tertinggi yakni sebanyak 44 responden dengan pernyataan peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar akan dipengaruhi oleh jumlah pendapatan sebuah daerah. Dan frekuensi jawaban responden yang paling rendah sebanyak 3 responden dengan pernyataan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan masih rendah.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 0,05 yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable = $100-4= 96$. Nilai t_{tabel} untuk $n= 96$ adalah 1.984. Dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak diperoleh nilai $t_{hitung} 7,548 > t_{tabel} 1.984$ maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H3 diterima. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kaitan dalam meningkatkan penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan. Hal ini karena dengan pelayanan yang baik maka wajib pajak secara otomatis akan merasa nyaman dalam melaporkan pajaknya maka nantinya jumlah penerimaan pajak akan meningkat. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan diperoleh jawaban responden yang paling tertinggi adalah sebanyak 48 responden dengan pernyataan pelayanan yang dilakukan pegawai pajak yang terdapat di KPP Pratama Medan belawan cukup baik. Dan untuk frekuensi jawaban responden paling rendah sebanyak





1 responden dengan pernyataan pegawai pajak yang bekerja di KPP Pratama Medan Belawan memiliki kemampuan pelayanan yang baik.

d. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Jumlah Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai t_{hitung} = sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ dengan $n = 95$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,47 dari hasil ini diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $143,630 > 2,47$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak (X1), jumlah wajib pajak (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara bersama- sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan pada KPP Pratama Medan Belawan. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dapat diperoleh jawaban responden tertinggi sebanyak 45 responden dengan pernyataan jumlah penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan setiap tahun mengalami penurunan. Dan ferkuensi jawaban paling rendah sebanyak 1 responden dengan pernyataan sumber penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan dioengaruh oleh seberapa sering pegawai pajak melakukan sosialisasi.

5. Kesimpulan

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak, jumlah wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak penghasilan Pada KPP Pratama Medan Belawan.

1. Secara parsial pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan, hal ini berarti ketentuan $T_{hitung} > T_{tabel}$ tidak terpenuhi sehingga pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh.
2. Secara parsial jumlah wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan, hal ini berarti ketentuan $T_{hitung} > T_{tabel}$ terpenuhi sehingga pemahaman wajib pajak berpengaruh.
3. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan, hal ini berarti ketentuan $T_{hitung} > T_{tabel}$ terpenuhi sehingga pemahaman wajib pajak berpengaruh.
4. Secara simultan antara pemahaman wajib, jumlah wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan, hal ini berarti ketentuan $F_{hitung} > F_{tabel}$ terpenuhi sehingga pemahaman wajib pajak berpengaruh.

B. Saran

Saran yang bisa diberikan penelitian untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk Wajib Pajak lebih mengetahui tentang peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat berkontribusi untuk taat pada peraturan yang berlaku sehingga dapat berpartisipasi membayar pajak untuk kepentingan bersama.
2. Untuk Aparat Pajak untuk lebih meningkatkan penyuluhan pengetahuan tentang pajak kepada wajib pajak agar wajib pajak memahami tentang pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak dan juga lebih meningkatkan kualitas pelayanan pajak.





3. Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang peneliti miliki krena bnyaknya keterbatasan. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggali lebih banyak informasi terkait dengan penelitian tersebut. Dan untuk penelitian berikutnya diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga penelitian lebih akurat dan variabel memasukkan variabel yang lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya Juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan Saya Juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.

Referensi

- Adiasa, Nirawan. 2019. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ananda, Pasca Rizki Dwi, Srikandi Kumadji, dan Achmad Husaini. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 6 No. 2. Malang: Universitas Brawijaya.
- Agustiantono, Dwi. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB (Studi Empiris WPOP di Kabupaten Pati). Skripsi Akuntansi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Akromi Khairina Asbar, Rahul Fitros, dan Rusli. 2019. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. Vol 1. No 2.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek. Rineka Cipta : Jakarta.
- Arisandy Nelsi, 2019. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol. 14. No. 1.
- Corry, Astri. 2014. Pengaruh Penerapan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 Terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak UMKM dan Penerimaan PPh Pasal 4 Ayat 2. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol. 2 No. 2. Univeristas Brawijaya.





- Cindy Jotopurnomo. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. Vol 1. No 1.
- Dian Lestari Siregar. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batam. Vol 1. No 2.
- Dinda Wulandari. (2017). Pencapaian Penerimaan Pajak DJP Sumsel Babel Masih Jauh Untuk Pencapaian Target. Melalui (www.bisnis.com) diakses 23 Agustus 2017.
- Dinda Wulandari. (2018). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Tercatat Masih Rendah. Melalui (www.bisnis.com) diakses 16 Juni 2018.
- Fatimah, Euis. 2011. Buku Panduan Hak dan Kewajiban Wajib Pajak. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia.
- Fazlurahman, Faesal dan Memen Kustiawan. 2016. Pengaruh Eksistensifikasi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Akuntansi Riset (ASET) Vol. 5 No. 2.
- Febriyanti, Irna. 2013. Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Fikriningrum, W. K. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak : Diakses 2012.
- Hakim, Fadli dan Grace B, Nangoi. 2015. Analisis Penerapan PP No. 46 Tahun 2013 Tentang Pajak Penghasilan UMKM Terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak dan Penerimaan PPh Pasal 4 Ayat 2. Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Hal.787-795. Universitas Sam Ratulangi.
- Ilhamsyah, Randi, Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 8 No. 1.
- Imaniati, Zaen Zulhaj. 2016. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No. 46 Tahun 2013, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kastolani, Olivia Jessica Yusuf dan Moh. Didik Ardiyanto. 2017. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro. Vol. 6, Nomor 3.
- Kuncoro, Mudrajad. 2011. Metode Kuantitatif. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Loda, Maria Adriani. 2015. Analisa Penerapan PP Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pajak UMKM Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi Unikarna.

