

SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan
Konsultasi Perpajakan (KP2KP)
Kabupaten Enrekang)

THE INFLUENCE OF TAX SERVICES AND TAXPAYER
AWARENESS ON TAX REVENUES
(CASE STUDY AT THE ENREKANG DISTRICT TAX
COUNSELING AND CONSULTATION
SERVICES OFFICE (KP2KP))



IKBAL
C02 19 012

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2023

**PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan
Konsultasi Perpajakan (KP2KP)
Kabupaten Enrekang)**



IKBAL

C02 19 012

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu

Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi

Universitas Sulawesi Barat

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

pembimbing II

Muhammad Yusran, S.Pd., M.Ak
NIP : 19790829 200604 1 007

Riana Anggraeny Ridwan, SE., M.Si
NIP : 19940814 202203 2 019

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Akuntansi



Nuraeni M, S.Pd., M.Ak
NIP : 19831203 201903 2 006

**PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
(Studi Kasus di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan
Konsultasi Perpajakan (KP2KP)
Kabupaten Enrekang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

IKBAL

C02 19 012

Telah diuji dan diterima Panitia ujian
Pada Tanggal 27 Oktober 2023 dan dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Muhammad Yusran, S.Pd., M.Ak	Ketua	1).....
2. Riana Anggraeny Ridwan, SE., M.Si	Sekretaris	2).....
3. Nuraeni M, S.Pd., M.Ak	Anggota	3).....
4. Eni Novitasari, SE., M.Si	Anggota	4).....
5. Aswar Rahmat, SE., M.Si	Anggota	5).....

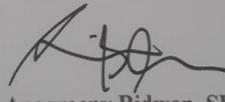
Telah Disetujui oleh

Pembimbing I



Muhammad Yusran, S.Pd., M.Ak
NIP : 19790819 200604 1 007

Pembimbing II



Riana Anggraeny Ridwan, SE., M.Si
NIP : 19940814 202203 2 019

Mengesahkan,
Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Dra. Enny Radjab, M.AB
NIP: 19670325 199403 2 001

ABSTRAK

IKBAL, Pengaruh Pelayanan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Enrekang), dibimbing oleh Muhammad Yusran, S.Pd.,M.Ak dan Riana Anggraeny Ridwan, S.E.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini bersifat Asosiatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Enrekng. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Enrekang tahun 2022 yaitu 36.253 orang. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi, maka dalam penentuan sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin. Jumlah responden yang diperoleh sebesar 100 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dibantu dengan aplikasi SPSS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan pajak.

Kata Kunci: Pelayanan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Penerimaan Pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditinjau dari sejarah, masalah pajak ini sudah ada sejak zaman dahulu kala walaupun pada saat itu belum dinamakan pajak, namun masih merupakan pemberian yang bersifat sukarela dari rakyat kepada raja. Perkembangan selanjutnya pemberian ini berubah menjadi upeti yang pemberiannya dipaksakan dalam arti pemberi yang bersifat wajib dan ditetapkan secara pihak oleh negara dengan kata lain pajak yang semula merupakan pemberian berupa menjadi pungutan, hal ini wajar karena kebutuhan negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan negara yaitu untuk mempertahankan negara dan melindungi rakyatnya dari serangan musuh maupun untuk melaksanakan pembangunan. Dengan demikian sejarah pemungutan pajak mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan negara baik dibidang ekonomi, sosial dan kenegaraan. Perkembangan pelaksanaan pembayaran pajak harus disadari oleh dasar kesadaran diri wajib pajak, dengan tingkat kesadaran diri yang baik akan mewujudkan tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri (Andriani, 2019).

Menurut Direktorat Pajak Kementerian Keuangan penerimaan pajak hingga akhir Agustus 2022 mencapai Rp1.171,8 triliun. Kinerja penerimaan pajak yang sangat baik pada periode Januari-Agustus ini dipengaruhi oleh tren peningkatan harga komoditas, pertumbuhan ekonomi yang ekspansif, basis yang masih rendah pada tahun 2021 akibat pemberian insentif fiskal dan adanya dampak

implementasi undang-undang tentang harmonisasi. Penerimaan sektoral seluruh sektor utama tumbuh positif ditopang oleh kenaikan harga komoditas, pemulihan ekonomi, serta bauran kebijakan antara lain *phasing-out* insentif fiskal dan bahan bakar minyak. beberapa sektor dengan kontribusi terbesar yaitu industri pengolahan 29,7% tumbuh 49,4%, perdagangan 23,7% tumbuh 66,3%, jasa keuangan dan asuransi 10,9% tumbuh 15,2%, pertambangan 8,9% tumbuh 233,8% dan sektor konstruksi dan *real estate* 4,1% tumbuh 10%.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, menghitung membayar dan melaksanakan kewajiban pajak dengan sukarela. Penilaian positif dari masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah dapat membuat masyarakat dapat mematuhi kewajiban membayar pajak (Perdana, 2020).

Berdasarkan teoritis di atas dapat dipahami bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan dapat mempengaruhi dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar wajib pajak. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak disebabkan karena masyarakat belum menyadari adanya kewajiban warga negara untuk membayar pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan di Indonesia. Selain itu masyarakat belum memiliki persepsi yang baik dan benar mengenai fungsi dan manfaat pajak. Hal tersebut menciptakan kondisi masyarakat untuk mencoba menghindari kewajiban membayar pajaknya.

Berdasarkan data observasi bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai perpajakan harus dihadapi KP2KP Kabupaten Enrekang. Beberapa permasalahan

yang dihadapi diantaranya adalah tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak dinilai masih rendah dan rasio tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah dan pelayanan yang masih kurang bagus seperti pegawai kurang ramah terhadap wajib pajak dibanding dengan Kantor Pelayanan Pajak Pare-Pare.

Pelayanan perpajakan yang tinggi akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang lebih baik sehingga penerimaan pajak yang diharapkan dapat mencapai realisasi yang telah ditetapkan. Pelayanan perpajakan merupakan administrasi pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memenuhi hak dan menjalankan kewajiban perpajakannya. Bentuk pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan pendaftaran diri, pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), penyediaan formulir perpajakan dan pelayanan penerimaan laporan pajak (Andriani, 2019).

Pelayanan perpajakan juga dinilai dapat mempengaruhi dari penerimaan wajib pajak, sebab pelayanan perpajakan mencakup penerimaan penerimaan dari pajak itu sendiri, dengan pelayanan yang baik akan mendukung kesadaran wajib pajak dari masyarakat, untuk itu pihak perpajakan yang dalam ini KP2KP Kabupaten Enrekang diberi wewenang dan tanggung jawab dalam pengelolaan perpajakan daerah. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu upaya yang diharapkan mampu meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak.

Berdasarkan data observasi pegawai KP2KP Kabupaten Enrekang dan beberapa wajib pajak dapat saya pahami untuk meningkatkan penerimaan pajak kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap wajib pajak orang pribadi harus

ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan dan sopan santun serta ramah, tanggap, cermat, cepat tidak mempersulit, baik dan selalu membantu serta komunikasi yang selalu memberikan komunikasi kepada pelanggan dengan komunikasi dengan yang baik, mudah dipahami dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

Tabel 1.1
Data Pencapaian Penerimaan Pajak KP2KP Kabupaten Enrekang Dari Tahun 2019 Sampai Tahun 2021

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	Target Pajak	Penerimaan Pajak	Target
2019	28.217	26.351	25.514.688.000	22.285.836.000	73,09 %
2020	33.386	30.716	31.509.122.000	29.124.517.000	77,77 %
2021	35.307	28.327	28.204.315.000	28.072.995.000	88,71 %
2022	36.253	34.822	36.964.885.000	32.887.836.300	71,17 %

Sumber : KP2KP Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa dari tahun 2019-2022 wajib pajak yang tidak efektif mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sedangkan wajib pajak yang efektif mengalami penurunan.

Pengertian wajib pajak yang efektif dalam penelitian adalah wajib pajak yang menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakan sedangkan wajib pajak tidak efektif menunjukkan bahwa kepatuhan pemenuhan kewajiban wajib pajak dari wajib pajak masih belum sesuai dengan yang diharapkan tentang kepatuhan untuk pembayaran pajak.

Berdasarkan dari temuan diatas, Saya tertarik untuk meneliti kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan dan pengaruhnya terhadap penerimaan pajak

KP2KP Kabupaten Enrekang dan menguraikan dalam tulisan yang berbentuk proposal dengan memilih judul **“Pengaruh Pelayanan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Enrekang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KP2KP Kabupaten Enrekang ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KP2KP Kabupaten Enrekang ?
3. Apakah pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak pada KP2KP Kabupaten Enrekang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan pajak terhadap penerimaan pajak pada KP2KP Kabupaten Enrekang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KP2KP Kabupaten Enrekang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KP2KP Kabupaten Enrekang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai pengaruh pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KP2KP Kabupaten Enrekang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Bagi peneliti menambah pengetahuan mengenai pengaruh pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KP2KP Kabupaten Enrekang.

b. Bagi pihak perusahaan

Bagi pihak perusahaan sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai secara optimal.

c. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai dasar perbandingan bagi peneliti lain yang meneliti masalah yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritik

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pengertian pajak atau definisi pajak sebagaimana dikutip dari laman resmi Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, yakni kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang. Pengertian pajak itu sendiri sederhana yaitu pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Fungsi pajak adalah membiayai pengeluaran-pengeluaran.

Definisi pajak menurut undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU KUP) yaitu Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara yang sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak menurut Mardiasmo (2019) yaitu Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar dan sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat (Sari, 2019).

Beberapa definisi diatas Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara dan merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, tetapi digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara umum.

Beberapa definisi tersebut, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

1. Iuran dari rakyat kepada negara yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang- undang.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2019) ada 4 fungsi pajak yaitu :

1. Fungsi anggaran, pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur, pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.
3. Fungsi stabilitas, dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
4. Fungsi redistribusi pendapatan, pajak yang dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.1.3 Jenis Pajak

Terdapat 3 jenis pajak yang dikelompokkan menurut Mardiasmo (2019) :

1. Menurut golongan
 - a. Pajak langsung, pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya pajak penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya pajak pertambahan nilai.
2. Menurut sifatnya
 - a. Pajak subjektif, pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti ini adalah memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
 - b. Pajak objektif, pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

3. Menurut lembaga pemungutnya

- a. Pajak pusat, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- b. Pajak daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

2.1.1.4 Pemungutan Pajak

Ada beberapa pemungutan pajak menurut Rismawati (2016) :

1. Stelsel pajak

a. Stelsel nyata

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata) sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui.

b. Stelsel anggaran

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

c. Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan campuran kombinasi antara stelsel nyata dan anggaran. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya.

2. Asas pemungutan pajak

a. Asas domisili

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri.

b. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

c. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

3. Sistem pemungutan pajak

a. *Official assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

b. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

c. *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang

bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak.

4. Hambatan pemungutan pajak

a. Perlawanan pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain :

1. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
2. Sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami masyarakat.
3. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

b. Perlawanan aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain :

1. *Tax Avoidance* adalah usaha untuk meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
2. *Tax Evasion* adalah usaha untuk meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

2.1.1.4 Pajak Penghasilan Wajib Pajak

Pajak Penghasilan atau PPh ialah pajak yang dikenakan terhadap tiap tambahan nilai kemampuan ekonomis yang diterima oleh wajib pajak. Berikut rincian besaran penghasilan kena pajak atau PKP sesuai dengan status pajak yang dimiliki oleh wajib pajak sebagai berikut :

Tabel 2.1
Tarif Penghasilan Kena Pajak

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Rp. 0 – Rp. 50.000.000.	5 %
Rp. 50.000.000. – Rp. 250.000.000.	15 %
Rp. 250.000.000. – Rp. 500.000.000.	25 %
Di atas Rp. 500.000.000.	30 %

Sumber : Perpajakan, 2019

2.1.2 Penerimaan Pajak

2.1.2.1. Definisi Penerimaan Pajak

Pengertian penerimaan pajak menurut UU Nomor 4 Tahun 2014 pasal angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2014 adalah penerimaan perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Sedangkan menurut Kristanti (2021) penerimaan pajak adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak perdagangan internasional.

2.1.2.2 Sumber Penerimaan Pajak

Terdapat 2 sumber penerimaan pajak berada di Indonesia, yaitu penerimaan pajak dari dalam negeri dan penerimaan pajak dari luar negeri. Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atau penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak. Macam-macam pajak penghasilan menurut Andriani (2019) yaitu :

- a. PPh final, artinya pajak penghasilan yang pengenaannya sudah final sehingga tidak dapat dikreditkan (dikurangkan) dari total pajak penghasilan terutang pada akhir tahun pajak.
- b. PPh Pasal 21, adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi.
- c. PPh Pasal 22, adalah pajak yang dipungut oleh bendaharawan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah atau lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga negara lain yang dikenakan dengan pembayaran atas penyerahan barang dan badan-badan tertentu.
- d. PPh Pasal 23, adalah pajak yang dipotong atas pajak penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak dalam negeri (orang pribadi atau badan) dan bentuk usaha tetap yang berasal dari modal, penyerahan jasa atau penyelenggaraan kegiatan selain yang telah di potong PPh pasal 21.
- e. PPh Pasal pasal 26, adalah pajak penghasilan yang dikenakan/dipotong atas penghasilan yang bersumber dari indonesia yang diperoleh wajib pajak luar negeri selain Bentuk Usaha Tetap (BUT) di indonesia.

2.1.2.3 Tujuan Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak berkaitan dengan pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Oleh karena itu dimensi dalam penerimaan pajak disini adalah tujuan dari penerimaan pajak itu sendiri. Menurut Burton (2013) tujuan dari penerimaan pajak adalah :

1. Membiayai pengeluaran negara seperti pengeluaran rutin, pengeluaran rutin terdiri dari pengeluaran untuk pembelian barang dan jasa, pengeluaran untuk biaya gaji pegawai dan transfer *payment* yaitu berupa bantuan langsung kepada masyarakat.
2. Membiayai pengeluaran untuk pembangunan, pengeluaran untuk pembangunan terdiri dari pengeluaran pemerintah untuk pembangunan infrastruktur dan fasilitas publik, dan bila ada sisa (*surplus*) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi.

2.1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak

Menurut Desideria (2019) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak yaitu :

1. Kejelasan, kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan yang jelas, sederhana dan mudah di mengerti akan memberikan penafsiran yang sama bagi wajib pajak dan fiskus. Dengan adanya kepastian hukum dan kejelasan undang-undang tidak akan menimbulkan salah interpretasi, selanjutnya akan menimbulkan motivasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
2. Kebijakan pemerintah dalam mengimplementasikan undang-undang perpajakan merupakan suatu cara atau alat pemerintah dibidang perpajakan memiliki suatu sasaran tertentu atau mencapai suatu tujuan tertentu dibidang sosial dan ekonomi. Kebijakan dalam hal ini adalah dengan adanya keputusan Menteri Keuangan maupun surat edaran dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

untuk hal-hal tertentu dalam perpajakan yang tidak dijelaskan secara rinci dalam undang-undang.

3. Sistem administrasi perpajakan yang tepat hendaknya merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat di perolehnya melalui pemungutan pajak. Sistem administrasi memegang peran penting. Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) harus memiliki sistem administrasi yang tepat tetapi tidak rumit dan ditekankan pada kesadaranaan prosedur. Kerumitan sistem akan membuat wajib pajak semakin enggan membayar pajak.
4. Kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.
5. Kesadaran dan pemahaman warga negara harus dimiliki rasa nasionalisme yang tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara.
6. Kualitas petugas pajak sangat menentukan efektivitas UU dan peraturan perpajakan.

2.1.3. Pelayanan Perpajakan

2.1.3.1. Definisi Pelayanan Perpajakan

Pelayanan perpajakan adalah untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung dalam menjalankan pembayaran pajak tahunan ataupun pajak lainnya dan dapat melayani dengan baik dan memberikan arahan yang benar dan tepat

agar warga Indonesia yang ingin membayar pajak akan membayar pajak dengan waktu yang tepat (Kristanti, 2021).

2.1.3.2. Standar Pelayanan Perpajakan

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang standar pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Standar aturan pelayanan pada kantor pelayanan pajak direktorat jenderal pajak meliputi beberapa jenis pelayanan yaitu :

1. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.
2. Penghapusan NPWP.
3. Perubahan data wajib pajak dan/atau pengusaha kena pajak pajak.

Layanan ini diberikan kepada wajib pajak yang mengajukan perubahan data wajib pajak dan/atau pengusaha kena pajak dalam hal data yang terdapat dalam administrasi perpajakan berbeda dengan data wajib pajak dan/atau pengusaha kena pajak menurut keadaan yang sebenarnya tidak memerlukan nomor pokok wajib pajak (NPWP) baru dan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP), Berupa :

1. Perubahan identitas wajib pajak orang pribadi.
2. Perubahan alamat tempat tinggal wajib pajak orang pribadi.
3. Perubahan permodalan dan kepemilikan wajib pajak.
4. Permohonan pelaporan usaha dan pengukuhan PKP.

Layanan ini diberikan kepada pengusaha yang melakukan penyerahan yang merupakan objek pajak sesuai undang-undang pajak pertambahan nilai

(PPN) yang melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.

5. Aktivitas EFIN.

Layanan yang diberikan kepada wajib pajak berupa aktivitas EFIN agar wajib pajak dapat mendaftarkan diri pada layanan DJP online atau sistem elektronik yang disediakan oleh penyedia layanan SPT elektronik.

6. Pembayaran dan penyetoran pajak

2.1.3.3.Kriteria Penilaian Pelayanan Perpajakan

Pegawai pajak juga harus memberikan kepercayaan dan kenyamanan untuk wajib pajak yang akan membayarkan pajaknya pada KP2KP. Beberapa tolak ukur perusahaan atas tingkat kepercayaan terhadap konsultan pajak. Menurut Sumarman (2013) :

1. Komitmen pegawai pajak dapat dinilai bagaimana dia memberikan nasihat dan masukkan kepada wajib pajak atau perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu wajib pajak dan klien pada waktu yang sama.
2. Integritas dan kejujuran, pegawai pajak harus memiliki kejujuran tetapi juga mempunyai integritas tinggi.
3. Pengetahuan, seorang konsultan pajak atau staf perpajakan diperoleh dari pendidikan formal, yaitu sarjana ekonomi atau sarjana lainnya yang mengenai tentang peraturan dan peraturan perundang-undangan.
4. Keahlian seorang konsultan pajak atau staf pajak adalah pengalaman, semakin banyak pengalaman maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya.

5. Komunikasi seorang konsultan pajak atau pegawai pajak harus dapat berkomunikasi dengan jelas dan tepat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Enrekang kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus bersikap dengan baik, bersikap komunikatif, memahami pelanggan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar wajib pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajaknya.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati kenyamanan dan ketertiban, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak juga tidak tebal (Marihot, 2013).

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan tinggi kepatuhan wajib pajak (Kristanti, 2021).

2.1.3.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Ahmadulloh (2019) indikator-indikator dalam kesadaran wajib pajak sebagai berikut :

- a. Memiliki NPWP dan tingkat pendidikan yang tinggi. Wajib pajak harus memiliki NPWP sebagai sarana dalam membayarkan kewajiban wajib pajak.
- b. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan SPT.
- c. Ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.3.3 Sikap Wajib Pajak

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak menurut Susanti (2017) :

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Kabupaten Enrekang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

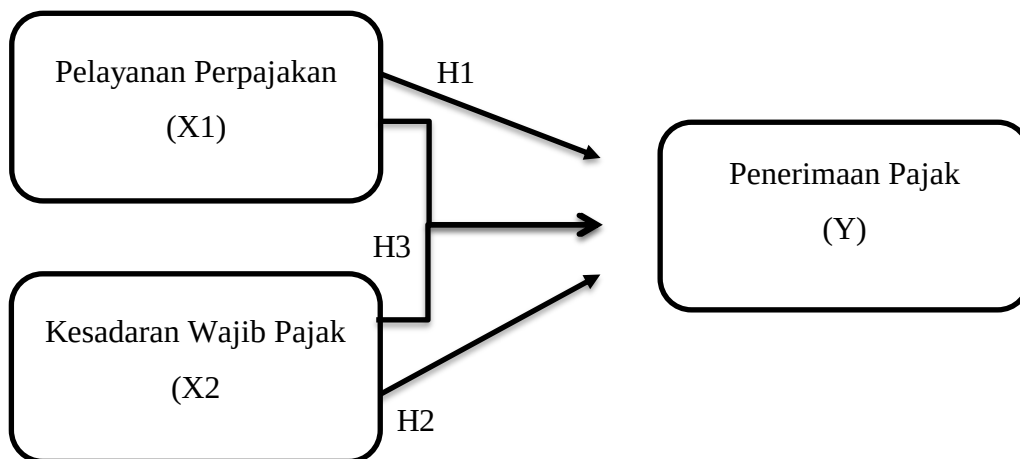
N o	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Kristanti, 2021).	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabumen.	Kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak perlu ditingkatkan. Wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhannya dengan cara memahami prosedur pelaporan pajak, pengisian surat pemberitahuan perhitungan pajak dan kegunaan pajak.	Penelitian yang dilakukan oleh Kristanti (2021) sama-sama membahas tentang kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak.	Penelitian sebelumnya menggunakan teknik <i>nonprobability sampling</i> dengan metode <i>accidental sampling</i> dan membahas kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> dan membahas kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan.
2.	Putra (2023)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak.	Penelitian ini menunjukan kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak mempengaruhi penerimaan pajak.	Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putra (2023) sama-sama membahas tentang kesadaran wajib pajak.	Penelitian terdahulu menggunakan teknik eksplorasi dan data yang digunakan data primer sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan <i>simple random sampling</i> .

3.	Nadhiroh (2022).	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak.	Penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang.	Penelitian yang akan dilakukan dengan yang telah dilakukan Nadhiroh (2022) sama-sama membahas penerimaan pajak.	Penelitian sebelumnya menggunakan penelitian kuantitatif bersifat <i>survey</i> dan membahas Kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif bersifat asosiatif dan membahas pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak.
4.	(Yenti, 2023).	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.	Penelitian yang telah dilakukan Yenti (2023) dan yang akan dilakukan sama-sama membahas metode data kuantitatif.	Penelitian terdahulu menggunakan <i>probability sampling</i> dalam pengambilan sampel dan membahas pengetahuan perpajakan sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan <i>simple random sampling</i> dan membahas pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak.

5.	Sulistiyawati (2020)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari.	Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.	Penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan sama-sama membahas tentang kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan.	Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>accidental sampling</i> membahas kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode <i>simple random sampling</i> .
----	----------------------	---	---	---	--

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan konsep teori diatas maka peneliti mencoba menguraikan dalam bentuk kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah dugaan sementara. Dugaan tersebut dibuat oleh penulis atau peneliti dengan mengacu pada data awal yang diperoleh. Kemudian dugaan benar atau salah ditentukan berdasarkan hasil penelitian. Menurut kamus besar bahasa indonesia alias KBBI, hipotesis adalah sesuatu yang dianggap benar untuk alasan atau pengutaraan pendapat (teori, proposisi dan sebagainya) meskipun kebenarannya masih harus dibuktikan; anggapan dasar.

Berdasarkan teori di atas maka penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Enrekang.
- H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Kabupaten Enrekang.
- H3 : Pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Enrekang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadulloh. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Andriani, S. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi*. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Gzozali, I. (2013). *Aplikasi Analysis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gzozali, I. (2018). *Aplikasi Analysis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilyas, B. dan Bruton. (2013). *Hukum Pajak*, Edisi 6, Salemba Empat: Jakarta.
- Kristanti, I. N. (2021). pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, (9)2, 3-10.
- Mardiasmo, (2019). *Perpajakan*, Edisi Revisi, Andi: Yogyakarta.
- Marihot P. Siagian, (2013). *Perpajakan Indonesia. Konsep dan Aspek Formal*, Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Nadhiroh, F., & Lilianti, E. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Bongaya Journal Of Research In Accounting*, (5)2, 7-19. <http://ojs.stiem.bongaya.ac.id/index.php/BJRA>.
- Nur, M. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Makassar Utara. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*, (3)2, 5-13. www.journal.unismuh.ac.id/perspektif.
- Putra, M. R. R., & Lalo, A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Tangible Jurnal*, (8)1, 97-109. <https://doi.org/10.53654/tangible.v8i1.349>.
- Rahayu. (2017). *Perpajakan. Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Rekayasa Sains.

- Resmi, S. (2019). *Perpajakan. Teori dan Kasus*, Salemba Empat: Jakarta.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2016). *Research Methods For Busines: A Skill Building Approach* (7th ed.). New York: Wiley.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Siyoto & sodik (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudirman, R. dan Amiruddin, A. (2016). *Perpajakan. Pendekatan Teori dan Praktek*. EmpatDua Media: Malang.
- Sugiyono, (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sulistyawati, A. I. & Lestari, D. I. T. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Infestasi*, (8)1, 81-96.
- Sumarsan, T. (2013). *Perpajakan Indonesia*, Edisi 3. Jakarta: PT Indeks Permata Puri Media.
- Susanti, Merry & Dewi, S. P. (2017). Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, (19)2, 1-5. <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA>.
- Sutama, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK dan R&D*. Kartasura: Fairuz Media.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 Pasal 3 Tentang Penerimaan Pajak.
- Yenti, & Rosmanidar, E. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, (1)1, 52-71.
- Sumber lain :
- KBBI, (2023). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online).
<https://www.pajak.go.id/id/pajak>