

**PENGARUH KEJUJURAN WAJIB PAJAK, KEMAUAN MEMBAYAR WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH**

**Rosanna Purba<sup>1)</sup>, Renika Hasibuan<sup>2)</sup>, Rika Mei Hayani Ginting<sup>3)</sup>**

**Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari**

**Mutiara Indonesia**

**Email : [rosanna.purba@gmail.com](mailto:rosanna.purba@gmail.com)**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of taxpayer honesty, taxpayer willingness to pay, and service quality on tax revenue at the KPP Pratama Medan Petisah. Each of taxpayer honesty, taxpayer willingness to pay, and service quality will be tested and analyzed partially and simultaneously on tax revenue. This study uses primary data. Samples were taken by incidental sampling technique, with a total sample of 98 respondents. The method of collecting data related to the research problem was carried out using the questionnaire method. The statistical model used is a multiple linear regression model by SPSS program. The conclusion of this study showed that partially the taxpayer honesty had an effect on tax revenue otherwise taxpayer willingness to pay and service quality had no effect on tax revenue at the KPP Pratama Medan Petisah. Based on the results of the simultaneous test that taxpayer honesty, taxpayer willingness to pay, and service quality together have a significant effect on tax revenue at the KPP Pratama Medan Petisah.*

**Keywords :** *taxpayer honesty, taxpayer willingness to pay, service quality, and tax revenue*

**PENDAHULUAN**

Virus Corona atau *Covid-19* (*Corona Virus Disease 2019*) pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Hanya dalam beberapa bulan, virus ini menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, dengan kecepatan penyebaran yang luar biasa. Hal ini mengakibatkan sejumlah negara menerapkan protokol *lockdown* untuk mencegah penyebaran virus corona. Di Indonesia, pemerintah sedang melaksanakan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sebagai upaya pencegahan penyebaran virus ini. Virus corona adalah sekelompok virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernafasan ringan seperti flu. Namun, virus ini juga dapat menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (*pneumonia*).

Mewabahnya virus corona menyebabkan dunia mengalami masalah yang berat. Virus tersebut tidak hanya

mempengaruhi sektor kesehatan suatu negara saja, tetapi juga sektor ekonominya. Hal ini bisa saja berdampak pada penurunan penerimaan negara dari pajak karena wajib pajak sedang mengalami kesulitan dalam membayar pajaknya. Wajib pajak kemungkinan akan menghindari pembayaran pajaknya akibat dari kesulitan perekonomian yang sedang terjadi.

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar suatu negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak sebagai instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan

DOI: <https://doi.org/10.51544/jma.v7i2.3477>

© 2022 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih modern.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kejujuran dan kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Indonesia menganut *self assessment system* dalam pemungutan pajaknya yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri pajaknya. Hal ini menyebabkan besaran pajak yang dibayarkan tergantung pada kejujuran wajib pajak dan kemauan membayar wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Kejujuran memegang peranan penting terhadap penerimaan pajak.

Demikian juga dengan kemauan membayar pajak merupakan kesediaan wajib pajak secara sukarela membayar pajak. Walaupun demikian terdapat juga aturan yang menjelaskan terkait sanksi yang akan diberikan apabila tidak membayar pajak bagi wajib pajak yang seharusnya memenuhi kewajiban perpajakannya. Penerimaan pajak akan meningkat apabila terdapat kemauan membayar pajak yang meningkat pula. Kemauan membayar pajak tentu erat kaitannya dengan kesadaran wajib pajak itu sendiri akan kewajibannya sebagai warga negara yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting juga dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik tentunya akan dapat menarik minat wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya baik dalam hal pelaporan dan pembayarannya. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat

mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak. Apabila kinerja pelayanan baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Hal ini tentunya akan mendorong peningkatan penerimaan pajak.

Fenomena mengenai masih rendahnya penerimaan pajak masih terjadi hingga hari ini walaupun dalam kondisi keadaan suatu negara berjalan normal seperti biasanya dimana dapat melakukan kegiatan seperti sewajarnya. Tentu penerimaan pajak akan berbeda apabila dikaitkan dengan kondisi yang sedang terjadi akhir-akhir ini dimana terjadi pandemi *Covid-19* yang melanda seluruh dunia. Akibat pandemi ini tentunya akan berdampak pada kondisi politik, sosial dan ekonomi suatu negara. Kondisi perekonomian masyarakat juga secara umum mengalami penurunan akibat terhambatnya berbagai aktivitas karena pembatasan-pembatasan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini yang mendasari dilakukannya penelitian ini dimana ingin melihat seberapa berpengaruh tingkat kejujuran wajib pajak, kemauan membayar wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah pada masa pandemi *Covid-19*.

Ketidakmauan wajib pajak melakukan kewajiban tersebut akan berdampak pada rendahnya kedisiplinan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika kemauan dan kedisiplinan wajib pajak juga meningkat. Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Penyebab kurangnya kemauan tersebut antara lain adalah asa perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati

DOI: <https://doi.org/10.51544/jma.v7i2.3477>

© 2022 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

oleh para wajib pajak (Beti, et al., 2016)

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia. kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Serta keseluruhan ciri kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan wajib pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Saat Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat (Pada, et al., 2015).

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

- a. Apakah kejujuran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 di KPP Pratama Medan Petisah?
- b. Apakah kemauan membayar wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada masa pandemi

Covid-19 di KPP Pratama Medan Petisah?

- c. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 di KPP Pratama Medan Petisah?
- d. Apakah kejujuran wajib pajak, kemauan membayar wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 di KPP Pratama Medan Petisah?

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- e. Untuk menganalisis apakah kejujuran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 di KPP Pratama Medan Petisah.
- f. Untuk menganalisis apakah kemauan membayar wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 di KPP Pratama Medan Petisah.
- g. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 di KPP Pratama Medan Petisah.
- h. Untuk menganalisis apakah kejujuran wajib pajak, kemauan membayar wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 di KPP Pratama Medan Petisah.

### METODE PENELITIAN

Populasi penelitian adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Populasi penelitian ini sebanyak 4.837 wajib pajak. Sampel yang digunakan diambil dari populasi yang ada sebanyak 98 responden dengan menggunakan Rumus Slovin. Metode sampling yang digunakan yaitu *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang dibagikan

DOI: <https://doi.org/10.51544/jma.v7i2.3477>

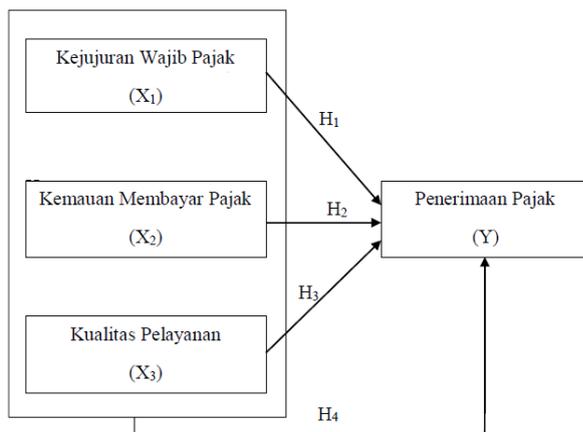
© 2022 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

kepada responden. Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer.

Model penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi dengan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Selanjutnya melakukan uji t untuk menguji hipotesis secara parsial dan uji F untuk menguji hipotesis secara simultan.

Berikut ini merupakan kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## LANDASAN TEORI Penerimaan Wajib Pajak

Sumber penerimaan paling utama dan paling besar di negara Indonesia saat ini adalah berasal dari pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran yang dibutuhkan pemerintah guna meningkatkan pembangunan nasional dan mensejahterakan warga negaranya.

Menurut Rahayu (2017), indikator penerimaan pajak adalah jumlah penerimaan pajak, yang meliputi, pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah, dan retribusi daerah. Berdasarkan penjelasan di atas maka yang menjadi indikator dalam penerimaan pajak adalah jumlah realisasi penerimaan pajak.

## Kejujuran Wajib Pajak

Kejujuran merupakan hal yang paling sulit karena kejujuran bertalian erat dengan moral seseorang yang terbentuk dalam

masa yang panjang. Kejujuran adalah sifat (keadaan jujur) ketulusan hati, kelurusan hati (Kamus bahasa Indonesia, 2002). Jadi, kejujuran wajib pajak adalah suatu sikap ketulusan hati yang dimiliki oleh wajib pajak untuk jujur dan terbuka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, terutama dalam pengisian Surat Pemberitahuan.

Kejujuran wajib pajak merupakan salah satu faktor terpenting dalam penerapan *self assessment system*. Dalam system ini wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai melunasi pajak terutang tepat pada waktunya (Datu, et al., 2020).

Menurut Mustari (2011), indikator kejujuran antara lain:

- Menyampaikan sesuatu sesuai dengan keadaan sebenarnya,
- Tidak berbohong,
- Tidak memanipulasi informasi,
- Berani mengakui kesalahan.

## Kemauan Membayar Wajib Pajak

Menurut Pandiangan (2014), kemauan membayar pajak merupakan salah satu wujud pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan wajib pajak dengan cara membayar atau menyetorkan pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan. Pajak yang dibayar atau disetor selain berupa pajak sendiri dapat juga dari hasil pemotongan atau pemungutan pajak pihak lain.

Menurut Pohan (2017), indikator dari kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

- Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- Menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar.

DOI: <https://doi.org/10.51544/jma.v7i2.3477>

© 2022 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

### Kualitas Pelayanan

Menurut Heizer dan Render (2016), kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak.

Tjiptono (2012) mengidentifikasi bahwa terdapat 4 indikator kualitas pelayanan yaitu:

a. Keandalan

Merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

b. Ketanggapan

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

c. Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian

pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Kualitas Data

Berikut hasil uji validitas data untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kejujuran Wajib Pajak ( $X_1$ )**

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / $r_{hitung}$	Sig.	$r_{tabel}$	Kriteria
1	0,531	0,05	0,1986	Valid
2	0,504	0,05	0,1986	Valid
3	0,500	0,05	0,1986	Valid
4	0,546	0,05	0,1986	Valid
5	0,412	0,05	0,1986	Valid
6	0,693	0,05	0,1986	Valid
7	0,642	0,05	0,1986	Valid
8	0,653	0,05	0,1986	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kejujuran wajib pajak memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1986.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kemauan Membayar Wajib Pajak ( $X_2$ )**

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / $r_{hitung}$	Sig.	$r_{tabel}$	Kriteria
1	0,951	0,05	0,1986	Valid
2	0,952	0,05	0,1986	Valid
3	0,932	0,05	0,1986	Valid
4	0,935	0,05	0,1986	Valid
5	0,949	0,05	0,1986	Valid
6	0,945	0,05	0,1986	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kemauan membayar wajib pajak

DOI: <https://doi.org/10.51544/jma.v7i2.3477>

© 2022 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1986.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)**

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r <sub>hitung</sub>	Sig.	r <sub>tabel</sub>	kriteria
1	0,908	0,05	0,1986	Valid
2	0,892	0,05	0,1986	Valid
3	0,875	0,05	0,1986	Valid
4	0,891	0,05	0,1986	Valid
5	0,894	0,05	0,1986	Valid
6	0,886	0,05	0,1986	Valid
7	0,844	0,05	0,1986	Valid
8	0,875	0,05	0,1986	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1986.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Penerimaan Pajak (Y)**

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r <sub>hitung</sub>	Sig.	r <sub>tabel</sub>	kriteria
1	0,446	0,05	0,1986	Valid
2	0,579	0,05	0,1986	Valid
3	0,740	0,05	0,1986	Valid
4	0,736	0,05	0,1986	Valid
5	0,689	0,05	0,1986	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel penerimaan pajak memiliki status valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1986.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	r <sub>alpha</sub>	r <sub>kritis</sub>	Kriteria
1	Kejujuran wajib pajak	0,690	0,6	Reliabel
2	Kemauan membayar pajak	0,975	0,6	Reliabel
3	Kualitas	0,974	0,6	Reliabel

	Pelayanan			
4	Penerimaan Pajak	0,634	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut menghasilkan nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60. Maka butir pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan.

**Pengaruh Kejujuran Wajib Pajak (X<sub>1</sub>) Terhadap Penerimaan Pajak (Y)**

Hasil uji statistik t disajikan dalam table berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Uji Statistik t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.593	2.382		5.707	.000
	kejujuran wajib pajak	.295	.054	.482	5.437	.000
	kemauan membayar wajib pajak	-.016	.044	-.034	-.356	.723
	kualitas pelayan	-.059	.033	-.166	-1.780	.078

a. Dependent Variable: penerimaan pajak

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26 (2022)

Berdasarkan **Tabel 6** di atas, hasil uji t-statistik menunjukkan bahwa besarnya  $t_{hitung}$  untuk kejujuran wajib pajak sebesar 5,437. Hasil tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (5,437 > 1,661) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel kejujuran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa pandemi Covid-19.

Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kejujuran wajib pajak akan menyebabkan terjadinya peningkatan penerimaan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Valianti (2017) yang menyatakan bahwa variabel kejujuran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

### Pengaruh Kemauan Membayar Pajak ( $X_2$ ) Terhadap Penerimaan Pajak ( $Y$ )

Berdasarkan hasil uji statistik t yang terdapat pada **Tabel 6** di atas menunjukkan bahwa besarnya  $t_{hitung}$  untuk kemauan membayar pajak sebesar  $-0,356$ . Hasil tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $-0,356 < 1,661$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,723 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemauan membayar pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa pandemi *Covid-19*.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa peningkatan kemauan membayar pajak tidak berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Beti, et. al (2016). Hal ini kemungkinan diakibatkan oleh kondisi pandemi *Covid-19* dimana kondisi perekonomian masyarakat yang tidak menentu.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) Terhadap Penerimaan Pajak ( $Y$ )

Berdasarkan hasil uji statistik t yang terdapat pada **Tabel 6** di atas menunjukkan bahwa besarnya  $t_{hitung}$  untuk kualitas pelayanan sebesar  $-1,780$ . Hasil tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $-1,780 < 1,661$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,078 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa pandemi *Covid-19*.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yuthiica (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Batu. Hal ini kemungkinan juga dipicu oleh kondisi pandemi *Covid-19* dimana terjadi ketidakstabilan kondisi perekonomian masyarakat.

### Pengaruh Kejujuran Wajib Pajak ( $X_1$ ), Kemauan Wajib Pajak ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) Terhadap Penerimaan Pajak ( $Y$ )

Penelitian ini menghasilkan output hasil uji statistik F sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Statistik F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.421	3	33.807	12.350	.000 <sup>b</sup>
	Residual	257.324	94	2.737		
	Total	358.745	97			

a. Dependent Variable: penerimaan pajak  
b. Predictors: (Constant), kualitas pelayan, kejujuran wajib pajak, kemauan membayar wajib pajak

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26 (2022)

**Tabel 7** di atas menunjukkan hasil perhitungan statistik uji F dimana diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,350 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Hasil tersebut menunjukkan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $12,350 > 2,70$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kejujuran wajib pajak, kemauan wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa *Covid-19*.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan kejujuran wajib pajak, kemauan wajib pajak dan kualitas pelayanan akan meningkatkan penerimaan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Beti, et. al. (2016) yang menyatakan bahwa kejujuran wajib pajak dan kemauan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Demikian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuthiica (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan

DOI: <https://doi.org/10.51544/jma.v7i2.3477>

© 2022 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>

pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Berdasarkan **Tabel 6** di atas diperoleh persamaan regresi berganda antara variabel independen dan dependen dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = 13,593 + 0,295 X_1 - 0,016 X_2 - 0,059 X_3 + \epsilon$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa kejujuran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak serta kemauan wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa *Covid-19*.

Analisis korelasi dilakukan supaya mengetahui derajat hubungan linear antara satu variabel dengan variabel lainnya. Berikut ini merupakan hasil uji korelasi dan determinasi dalam penelitian ini.

**Tabel 8. Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 <sup>a</sup>	.283	.260	1.655

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayan, kejujuran wajib pajak, kemauan membayar wajib pajak

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 26 (2022)

Berdasarkan **Tabel 8** di atas diperoleh nilai r sebesar 0,532 yang menunjukkan bahwa korelasi antara kejujuran wajib pajak, kemauan wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak berada pada tingkat hubungan sedang. Selanjutnya untuk nilai determinasi sebesar 0,283 yang berarti penerimaan pajak dapat dijelaskan oleh kejujuran wajib pajak, kemauan wajib pajak dan kualitas pelayanan sebesar 28,3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

- i. Secara simultan kejujuran wajib pajak, kemauan wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa *Covid-19*.
- j. Secara parsial kejujuran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa *Covid-19*.
- k. Secara parsial kemauan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa *Covid-19*.
- l. Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah pada masa *Covid-19*.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah:

- m. Sebaiknya diberikan sosialisasi kepada wajib pajak terkait kejujuran dan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya guna meningkatkan penerimaan pajak di masa yang akan datang.
- n. Sebaiknya kualitas pelayanan kepada wajib pajak semakin ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak di masa yang akan datang.
- o. Sebaiknya peneliti selanjutnya memperbaharui periode pengamatan, memperluas wilayah penelitian selain di kota Medan dan menambahkan variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini sebagai faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Beti, Agustina, Anwar Made dan Eris Dianawati. (2016). **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciouness*), Kejujuran Wajib Pajak (*Tax Honesty*), Kemauan Membayar dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*), Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Disclipne*) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (*Tax Compliance*).** *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi Unikama*, 4 (1), 1–14.
- Datu, L. A., Wahyuni, A., & Atmaja, A. T. (2020). **Pengaruh Kesadaran Pajak, Kejujuran Pajak, dan Kedisiplinan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerapan *Self Assessment System* di KPP Pratama Singaraja.** *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10 (1), 62–72.
- Heizer, Jay dan Barry Render, 2016, **Manajemen Operasi**, Edisi Sebelas, Jakarta: Salemba Empat.
- Mustari, Mohamad, 2011, **Nilai Karakter**, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Pandiangan, Liberty, 2014, **Administrasi Perpajakan**. Jakarta: PT Elex Computindo
- Pohan, Chairil Anwar, 2017, **Manajemen Perpajakan**. Cetakan Kelima Edisi Revisi, Jakarta: PT Centro Inti Media
- Rahayu, Siti Kurnia, 2017, **Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)**. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono, 2012, **Metode Penelitian dan Bisnis**. Jakarta: Alfabeta Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2012, **Pemasaran Strategik**. Yogyakarta: Andi Offset
- Valianti, Reva Maria. (2017), **Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi Terhadap Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lahat.** *Jurnal Media Wahana Ekonomika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang*. 14 (1), 10-23
- Yuthiica, Ghoniya, (2018), **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).** *Repository BKG (Brawijaya Knowledge Garden)*. [www.repository.ub.ac.id](http://www.repository.ub.ac.id).

DOI: <https://doi.org/10.51544/jma.v7i2.3477>

© 2022 Jurnal Mutiara Akuntansi. This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA>