

## Pengaruh Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Jakarta Senen Tahun 2024

Muktyara Rahma Wardhani<sup>1</sup>, Rahadi Pratomo Singgih<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [muktyarahma@gmail.com](mailto:muktyarahma@gmail.com)<sup>1</sup>, [rahadipratomo@gmail.com](mailto:rahadipratomo@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

#### Keywords

Taxation Services, Taxpayer Compliance, Tax Revenue, KPP Pratama Jakarta Senen.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of tax services and taxpayer compliance on tax revenue at the Jakarta Senen Pratama Tax Service Office (KPP) in 2024. Tax revenue is a major component in the State Budget (APBN), so its success is highly dependent on the effectiveness of tax services and the level of taxpayer compliance. The problems that occur at the Jakarta Senen Pratama Tax Service Office include fluctuations in tax revenue and the still low level of compliance in reporting Corporate Taxpayer SPTs, which can have implications for not achieving the revenue target. This study used a quantitative approach with a descriptive method. The sampling technique in this study was carried out using simple random sampling with a total of 100 Individual Taxpayers registered with the Jakarta Senen Pratama Tax Service Office. The data was processed using SPSS Version 27, to determine the magnitude of the influence the researcher used the F test, T test and coefficient of determination. The results of the study showed that there was a positive and significant influence of Tax Services on Tax Revenue of 62.4%. There was a positive and significant influence of Taxpayer Compliance on Tax Revenue of 53.7%. Taxation Services and Taxpayer Compliance simultaneously have a positive and significant effect on Tax Revenue at KPP Pratama Jakarta Gambir Senen by 66.7%.*

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber dana terpenting bagi kesinambungan gerak roda pembangunan nasional yang antara lain terwujud dengan tersedianya sarana-sarana pelayanan umum yang telah kita nikmati bersama. pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat (Wahyuni, 2021). Pelayanan pajak merupakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta bentuk pengimplementasian atas Undang-Undang Pelayanan Publik. Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan pajak. Pelayanan Pajak merupakan pelayanan yang

amat penting karena

pendapatan negara bersumber dari pajak. Untuk itu pelayanan pajak perlu menjadi perhatian utama dalam hal ini oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Kahono (2003) dalam (Zuraeva & Rulandari, 2020) menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap Wajib Pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di dalam membayar pajak dan pada akhirnya berdampak pada penerimaan Negara. Kepatuhan wajib pajak (tax compliance) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak tertutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi agenda penting di negara-negara maju, apalagi dinegara-negara berkembang karena kepatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas Negara.

Membayar pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap Wajib Pajak, baik individu maupun badan usaha. Bagi negara, pajak menjadi salah satu sumber utama untuk membiayai pengeluaran negara, baik untuk keperluan rutin maupun pembangunan. Namun, bagi perusahaan, pajak dianggap sebagai beban yang mengurangi laba bersih. Pajak bukanlah kontribusi sukarela, melainkan kewajiban berdasarkan peraturan yang berlaku, yang ditujukan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak (Sudarmanto et al., 2024). Namun, optimasi penerimaan pajak menghadapi tantangan besar, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak, terutama Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Badan, yang merupakan badan usaha, memiliki potensi besar dalam menyumbang penerimaan pajak karena skala ekonominya. Namun, kenyataannya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan di Indonesia masih rendah. Banyak laporan menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak Badan terlibat dalam praktik merugikan penerimaan negara, seperti pelaporan keuangan yang tidak akurat, penghindaran pajak (*tax avoidance*), dan penggelapan pajak (*tax evasion*) (Sudarmanto et al., 2024). Direktorat Jenderal Pajak dalam mencapai target penerimaan pajak didukung melalui unit pelayanan dibidang perpajakan disebut Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Salah satu tantangan yang dihadapi oleh KPP adalah tidak tercapainya penerimaan pajak pada tiap tahunnya. Biasanya, tidak tercapainya diakibatkan wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang melaporkan SPT Tahunan tidak secara sukarela melaporkan utang pajaknya secara keseluruhan, melakukan tindak penggelapan pajak dan tindak penghindaran pajak. Risiko yang dihadapi oleh AR menjadi beban yang ditanggung untuk dilakukan pemeriksaan pajak. Pada tahun 2013-2019, KPP Pratama Senen tidak mencapai target penerimaan pajak, padahal terdapat empat KPP Pratama di Jakarta Pusat yang tercapai penerimaan pajak yaitu Pratama Gambir Satu, Pratama Sawah Besar Dua, Menteng Tiga, dan Tanah Abang Satu. Tidak tercapainya target penerimaan menyebabkan kehilangan pajak.

**Tabel 1. 1 data SPT Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Senen**

Tahun	Target SPT	SPT Tahunan Lapor	SPT Tahunan tidak lapor	Persentase tidak lapor
2021	2651	2324	237	12,33%
2022	2987	2679	308	10,31%

sumber: dikutip dari penelitian (Sudarmanto et al., 2024)

Penerimaan pajak merupakan tulang punggung anggaran pendapatan dan belanja negara, yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan. Optimalisasi penerimaan pajak menjadi krusial dalam mendukung kemandirian fiskal. Data SPT Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Senen menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan target pelaporan, tingkat ketidakpatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh wajib pajak badan masih perlu menjadi

perhatian. Tercatat, persentase wajib pajak badan yang tidak melaporkan SPT Tahunan adalah sebesar 12,33% pada tahun 2021 dan 10,31% pada tahun 2022 (sumber: di kutip dari penelitian Eko Sudarmanto Yusuf Dewang dan Theodorus Sendjaja). Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi penerimaan pajak yang belum maksimal.

**Tabel 1. 2 Tingkat Pencapaian Penerimaan Terhadap Target Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Senen Tahun 2015 – 2023**

Tahun Pajak	Jumlah Target Penerimaan (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Persentase Pencapaian
2015	1.792.701.150.044	1.492.734.621.510	83,27%
2016	2.082.939.299.949	1.579.799.509.839	75,84%
2017	1.785.390.540.000	1.630.799.264.921	91,34%
2018	1.982.901.692.000	1.760.034.025.478	88,76%
2021	1.188.495.572.000	1.232.634.268.882	103,71%
2022	1.108.637.975.000	1.623.935.107.881	146,48%
2023	1.409.785.252.000	1.469.921.795.545	104,27%

sumber: dikutip dari penelitian (Zuraeva & Rulandari, 2020) dan (Sudarmanto et al., 2024)

Dalam beberapa tahun terakhir, KPP Pratama Jakarta Senen mengalami fluktuasi signifikan dalam pencapaian target penerimaan pajak. Data historis menunjukkan bahwa pada tahun 2015 hingga 2018, realisasi penerimaan pajak belum mencapai target yang ditetapkan. Namun, mulai tahun 2021 hingga 2023, terjadi peningkatan yang signifikan, dengan realisasi penerimaan melebihi target, mencapai 146,48% pada tahun 2022 dan 104,27% pada tahun 2023. Perubahan ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan penerimaan pajak tersebut. Salah satu faktor yang diduga berkontribusi adalah peningkatan kualitas pelayanan perpajakan. KPP Pratama Jakarta Senen telah menerapkan moto pelayanan "Melayani dengan CINTA (Cepat, Ikhlas, Norma, Tepat Waktu, Akurat)" sebagai bagian dari komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak. Penerapan standar pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu, kepatuhan Wajib Pajak juga menjadi faktor penting dalam pencapaian target penerimaan pajak. Kepatuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pemahaman terhadap peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan informasi perpajakan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yang pada gilirannya berdampak positif pada penerimaan pajak.

Fenomena peningkatan penerimaan pajak yang signifikan pada KPP Pratama Jakarta Senen dalam beberapa tahun terakhir, yang diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, menjadi dasar yang menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Senen pada tahun 2024. Bertitik tolak dari kenyataan di atas penulis tertarik untuk meneliti terhadap pelayanan perpajakan dan kepatuhan WP terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Senen dan menguraikan dalam tulisan yang berbentuk skripsi dengan memilih judul **“PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

## TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KPP PRATAMA JAKARTA SENEN TAHUN 2024”.

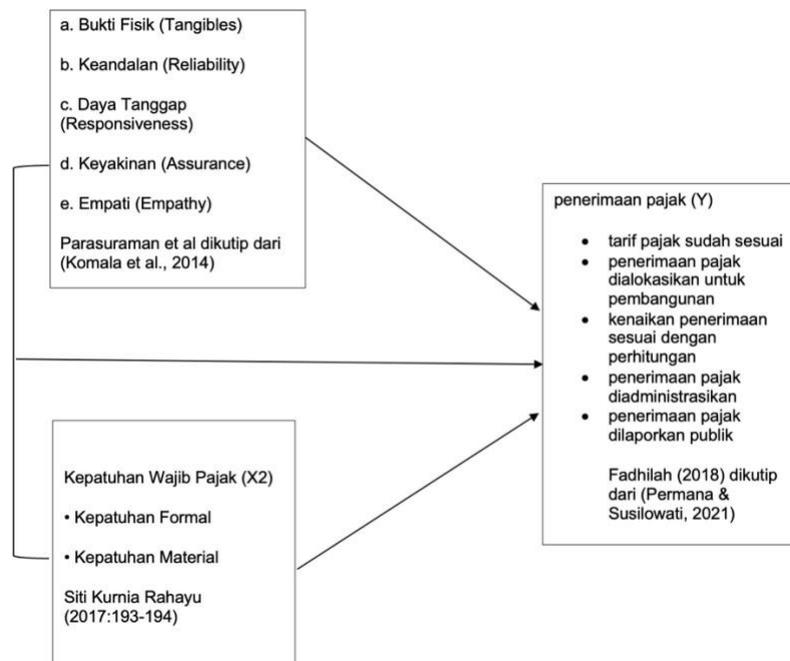
### KAJIAN PUSTAKA (Contoh)

1. **Administrasi** : Menurut The Liang Gie dalam (Mulyadi & Nashir, 2022) adalah “administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”.
2. **Administrasi Publik** : Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam (Zanuar et al., 2023) adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (memanage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.
3. **Administrasi Pajak** : Menurut Tanzi (1987) dalam (Astana & Merkusiwati, 2017) menjelaskan bahwa administrasi pajak memainkan peranan penting dalam menentukan sistem pajak yang real atau efektif, yang berlawanan dengan sistem Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. mengenai sasaran administrasi perpajakan Besfamille et al. (2009) dalam (Astana & Merkusiwati, 2017) menyatakan sasaran administrasi pajak adalah untuk mendorong kepatuhan pajak secara sukarela dan menghukum para penghindaran pajak.
4. **Pajak** : pengertian pajak menurut Soemitro dalam (Yunita Sari Rioni, SE, 2020) sebagai berikut Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
5. **Pelayanan Perpajakan**: Pelayanan pajak merupakan suatu aktivitas dengan memberikan jasa pelayanan seperti penyuluhan, bimbingan atau konsultasi mengenai perpajakan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan pajak tersebut membutuhkan petugas pajak yang ahli, kompeten dan berkualitas dibidang perpajakan, sehingga warga dapat membayar dan melaporkan komitmen assesmen tepat waktu dan tentunya lebih patuh.
6. **Kepatuhan Wajib Pajak**: Kepatuhan wajib pajak adalah suatu peraturan yang diberikan dengan bertujuan untuk menyadari wajib pajak akan pentingnya pajak dalam suatu Negara (Yulianti, 2022 dalam (Ristanti et al., 2022).
7. **Penerimaan Pajak**: Definisi Penerimaan Pajak menurut Chairil Anwar Pohan (2017:233) dalam (Rasubala et al., 2022) adalah tulang punggung sumber keuangan Negara terbesar untuk pembiayaan APBN yang sangat dominan.

### Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini akan berusaha menjelaskan mengenai pengaruh pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak diduga akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. kerangka Konsep ini disajikan pada Gambar 2.1

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep



**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis hubungan antara variabel pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Senen. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Sumber data berasal dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Senen. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket atau kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Senen. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling jenis simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai responden. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas yaitu pelayanan perpajakan (X1) dan kepatuhan wajib pajak (X2), serta satu variabel terikat yaitu penerimaan pajak (Y). Operasionalisasi variabel dilakukan dengan mendefinisikan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel, yang kemudian dituangkan ke dalam kisi-kisi instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner skala Likert. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala interval lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Teknik analisis data yang digunakan mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas), serta uji hipotesis yang terdiri dari uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, dan analisis koefisien determinasi (R

Square) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan desain penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Senen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Dalam uji validitas dilakukan pengujian validitas pada setiap item soal dan dilakukan uji validitas seluruh variabel. Uji validitas digunakan oleh penulis untuk mengetahui valid tidaknya butir instrumen yang digunakan tersebut. Dalam penelitian ini validitas dari indikator yang dianalisis menggunakan *df* (*degree of freedom*) dengan rumus  $df = n - 2$  di mana  $n$  = jumlah sampel, jadi *df* yang digunakan oleh penulis adalah  $100 - 2 = 98$  dengan *alpha* ( $\alpha$ ) sebesar 5%, di mana nilai *rtabel* sebesar 0,196. Sedangkan *rhitung* (untuk setiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom (R-Hitung), di mana jika nilai *rhitung* > *rtabel* maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika nilai dari *rhitung* < *rtabel* maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Di bawah ini merupakan rekapitulasi yang diperoleh oleh penulis dari hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 27 dari seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden sebagai Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Senen. Hasil dari uji validitas yang diperoleh oleh penulis antara lain, sebagai berikut :

**Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel (X1)**

X1			
Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	.759**	0,196	VALID
X1.2	.804**	0,196	VALID
X1.3	.818**	0,196	VALID
X1.4	.818**	0,196	VALID
X1.5	.773**	0,196	VALID
X1.6	.832**	0,196	VALID
X1.7	.765**	0,196	VALID

X1.8	.773**	0,196	VALID
X1.9	.809**	0,196	VALID
X1.10	.820**	0,196	VALID

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada tabel 4.5 uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa item X1.1 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.759 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X1.2 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.804 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X1.3 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.818 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X1.4 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.818 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X1.5 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.773 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X1.6 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.832 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X1.7 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.765 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X1.8 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.773 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X1.9 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.809 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, dan item X1.10 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.820 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid. Dengan demikian setiap item pernyataan yang disajikan sebagai indikator analisis untuk variabel Pelayanan Perpajakan (X1) dinyatakan layak atau valid.

**Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel (X2)**

X2			
Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	.881**	0,196	VALID
X2.2	.850**	0,196	VALID
X2.3	.874**	0,196	VALID
X2.4	.894**	0,196	VALID
X2.5	.843**	0,196	VALID

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada tabel 4.6 uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa item X2.1 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.881 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X2.2 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.850 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X2.3 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.874 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X2.4 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.894 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item X2.5 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.843 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid. Dengan demikian setiap item pernyataan yang disajikan sebagai indikator analisis untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X1) dinyatakan layak atau valid.

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel (Y)**

X2			
Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	.769**	0,196	VALID
Y.2	.835**	0,196	VALID
Y.3	.787**	0,196	VALID
Y.4	.877**	0,196	VALID
Y.5	.822**	0,196	VALID

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada tabel 4.7 uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa item Y.1 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.769 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item Y.2 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.835 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item Y.3 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.787 > 0.196) maka nilai indikator dinyatakan valid, item Y.4 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.877 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid, item Y.5 dengan nilai *rhitung* > *rtabel* (0.822 > 0.196) maka indikator dinyatakan valid. Dengan demikian setiap item pernyataan yang disajikan sebagai indikator analisis untuk variabel Penerimaan Pajak (Y) dinyatakan layak atau valid. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa setiap item di dalam setiap instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

**b. Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena adanya kehandalan instrumen berkaitan dengan keajaiban dan taraf kepercayaan terhadap instrument penelitian. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau Handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0.60 seperti yang telah dikemukakan. Berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan Perpajakan (X1)	0.935	0.60	Reliabel

Kepatuhan Wajib Pajak (X2)	0.918	0.60	Reliabel
Penerimaan Pajak (Y)	0.876	0.60	Reliabel

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

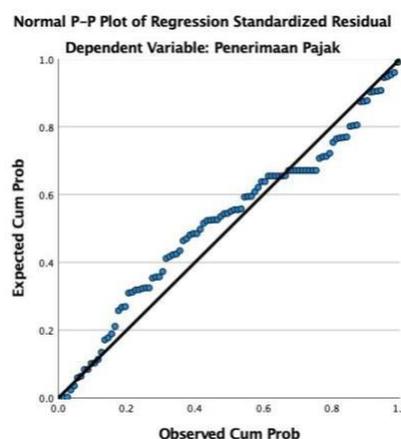
Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa hasil dari pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap kuesioner pada masing-masing variabel cukup tinggi. Di mana untuk variabel Harga (X1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0.935 > 0.60$ , variabel Kepuasan Kerja (X2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0.918 > 0.60$ , dan variabel Produktivitas Kerja (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0.876 > 0.60$ . sehingga sebagai mana dengan hasil yang ada dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini *reliable*.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk itu diperlukan uji normalitas, untuk menguji apakah suatu variabel independen dan dependen dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat dari grafik P-Plot yang dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 4. 1 P-Plot



Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Dari gambar 4.2 menunjukkan bahwa bahwa data dalam penelitian berdistribusi normal dikarenakan titik-titik berada disekitar wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

### b. Uji multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi

ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel dependen. Cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya uji multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF masing-masing variabel independen, jika *tolerance* > 0,01 dan VIF < 10, maka data bebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil nilai *tolerance* dan VIF :

**Gambar 4. 2 Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.487	1.478		-.329	.743		
	PELAYANAN	.322	.052	.551	6.171	.000	.430	2.323
	KEPATUHAN	.336	.095	.317	3.553	.001	.430	2.323

a. Dependent Variable: PENERIMAAN

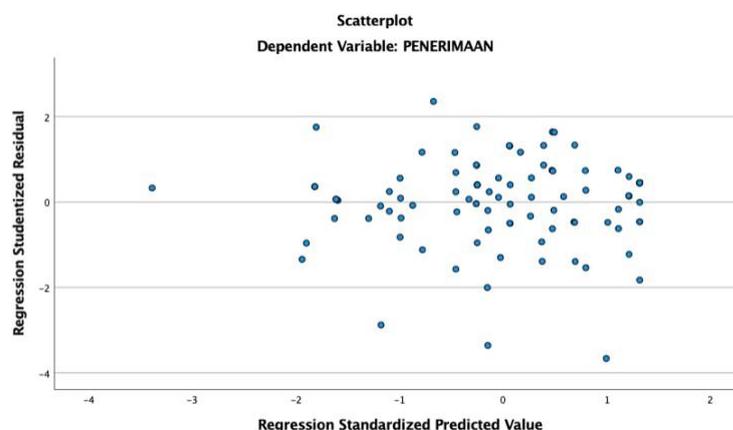
Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan gambar 4.3 di atas diketahui bahwa nilai VIF Variabel Pelayanan Perpajakan (X1) dan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X2) adalah  $2,323 < 10$  dan nilai *Tolerance Value*  $0,430 > 0,1$  maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Metode untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terkait (*dependent*) ZPRED dengan resdunya SRESID. Mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah terlah diprediksi, dan sumbu X adalah *residual*. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan metode *scaptterplot* :

**Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa grafik *scatterplot* antara nilai

*Regression Studentized Residual* dan *Regression Standardized Predicted Value* menunjukkan pola penyebaran yang acak. Titik-titik menyebar secara merata di sekitar angka 0 dan tidak membentuk pola tertentu seperti pola mengerucut, menyebar, atau bergelombang. Titik-titik juga tidak hanya terkonsentrasi di atas atau di bawah sumbu horizontal saja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah dalam heteroskedastisitas.

**d. Uji linearitas**

Pengujian regresi memerlukan hubungan data yang linier antara variabel bebas dan variabel terikatnya, sehingga dilakukan uji linieritas sebagai salah satu syaratnya. Dalam melakukan uji linieritas, peneliti menggunakan *test of linearity* dengan bantuan program aplikasi SPSS dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

1) Uji linieritas hubungan Pelayanan Perpajakan (X1) dengan Penerimaan pajak (Y)

Linearitas hubungan antara variabel Pelayanan Perpajakan dengan Penerimaan pajak dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan dengan kriteria jika nilai probabilitas  $\rho > 0,05$  maka H1 diterima dan H2 ditolak artinya terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel.

Hipotesis uji linearitas:

H1 : Pelayanan Perpajakan dan Penerimaan Pajak memiliki hubungan yang bersifat linier

H2 : Pelayanan Perpajakan dan Penerimaan Pajak tidak memiliki hubungan yang bersifat linier

**Gambar 4. 4 Hasil Uji Linearitas Hubungan Pelayanan Perpajakan dengan Penerimaan Pajak**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Penerimaan Pajak * Pelayanan Perpajakan	Between Groups	(Combined)	1011.548	24	42.148	7.259	.000
		Linearity	903.195	1	903.195	155.562	.000
		Deviation from Linearity	108.353	23	4.711	.811	.707
	Within Groups		435.452	75	5.806		
Total			1447.000	99			

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Pada Gambar 4.5, nilai Sig. yang dilihat adalah nilai Sig. yang berada di baris *deviation from linearity*. Tabel ANOVA di atas mengatakan bahwa hubungan antara variabel Motivasi Kerja dan Produktivitas menghasilkan nilai F = 0,811 dengan nilai Sig. sebesar 0,707. Melalui nilai Sig. tersebut, dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel Pelayanan Perpajakan dan Penerimaan Pajak memiliki hubungan yang linear,

karena nilai signifikansi  $\rho = 0,707 > 0,05$ . Maka dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

2) Uji linieritas hubungan Kepatuhan Wajib Pajak (X2) dengan Penerimaan Pajak (Y)

Linearitas hubungan antara variabel Kepatuhan Wajib Pajak dengan Penerimaan Pajak dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan dengan kriteria jika nilai probabilitas  $\rho > 0,05$  maka H1 diterima dan H2 ditolak artinya terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel.

Hipotesis uji linearitas:

H1 : Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak memiliki hubungan yang bersifat linier

H2 : Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak tidak memiliki hubungan yang bersifat linier

**Gambar 4. 5 Hasil Uji Linearitas Hubungan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Penerimaan Pajak**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Penerimaan Pajak * Kepatuhan WP	Between Groups	(Combined)	875.923	13	67.379	10.147	.000
		Linearity	776.921	1	776.921	116.999	.000
		Deviation from Linearity	99.003	12	8.250	1.242	.268
	Within Groups		571.077	86	6.640		
Total			1447.000	99			

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Pada Tabel 4.6, nilai Sig. yang dilihat adalah nilai Sig. yang berada di baris *deviation from linearity*. Tabel ANOVA di atas mengatakan bahwa hubungan antara variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak menghasilkan nilai F = 1,242 dengan nilai Sig. sebesar 0,268. Melalui nilai Sig. tersebut, dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak memiliki hubungan yang linear, karena nilai signifikansi  $\rho = 0,268 > 0,05$ .

**3. Uji Hipotesis Penelitian**

**a. Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan Perpajakan (X1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (X2) secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap Penerimaan Pajak (Y). Secara umum rumus persamaan regresi linear berganda merupakan :  $Y = a + b1 X1 + b2X2$ . Perhitungan statistik secara

lengkap ada di dalam analisis regresi linear berganda, dapat dilihat pada gambar IV.7 berikut:

**Gambar 4. 6 Hasil Uji Linier Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.487	1.478		-.329	.743
	Pelayanan perpajakan	.322	.052	.551	6.171	.000
	kepatuhan WP	.336	.095	.317	3.553	.001

a. Dependent Variable: penerimaan pajak

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan gambar 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut ke dalam bentuk persamaan regresi antara lain, sebagai berikut:

$$Y = -0,487 + 0,322 X1 + 0,336 X2$$

Persamaan regresi di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta a = -0,487, yang menunjukkan bahwa jika variabel X1, X2 sama dengan nol (0) yaitu Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak maka Penerimaan Pajak sebesar -0,487.
- b. Nilai koefisien regresi berganda variabel Pelayanan Perpajakan (X1) bernilai positif, yaitu sebesar 0,322. Yang mana menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel Pelayanan Perpajakan dengan asumsi variabel Kepatuhan Wajib Pajak, maka artinya Penerimaan Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,322.
- c. Nilai koefisien regresi berganda variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,336. Yang mana menunjukkan bahwa setiap perubahan variabel Kepatuhan Wajib Pajak dengan asumsi variabel Pelayanan Perpajakan, maka Penerimaan Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,336.

**b. uji t**

Uji t digunakan untuk menghitung hubungan masing-masing variabel bebas (X) secara individual terhadap variabel terikat (Y). Hal ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tiap-tiap variabel, baik itu Pelayanan Perpajakan (X1) terhadap penerimaan pajak(Y) maupun Kepatuhan Wajib Pajak (X2) terhadap penerimaan

pajak(Y) terdapat pengaruh atau tidak. Di mana dengan kriteria pengujian, sebagai berikut:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika nilai sig.  $> 0.05$
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau jika nilai sig.  $< 0.05$   $t_{tabel}$  ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan yang digunakan merupakan 95%, maka nilai  $\alpha = 0.05$ . Perhitungan yang diperoleh dalam penelitian 100 sampel adalah 1.985

**Gambar 4. 7 Hasil Uji T Pengaruh Pelayanan Perpajakan (X1) terhadap Penerimaan Pajak (Y)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.691	1.524		.453	.651
	Pelayanan Perpajakan	.462	.036	.790	12.758	.000

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan hasil Uji T Gambar 4.8 Coefficient di atas diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.985 diperoleh dengan mencari nilai  $df = n-k-1 = 100- 2-1 = 97$ , dan nilai  $\alpha = 5\% = 0.05$ , dimana  $t_{hitung} = 12.758$ , dan tingkat signifikan sebesar 0.000 sehingga dapat disimpulkan, sebagai berikut:

- a.  $0.000 < 0.05$ , maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b.  $12.758 > 1.985$ , maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Maka, menurut hasil di atas dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Senen.

**Gambar 4. 8 Hasil Uji T Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak (X2) terhadap Penerimaan Pajak (Y)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.734	1.539		2.426	.017
	Kepatuhan Wajib Pajak	.777	.073	.733	10.660	.000

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan hasil Uji T Gambar 4.9 Coefficient di atas diperoleh nilai *ttabel* sebesar 1.985 diperoleh dengan mencari nilai  $df = n-k-1 = 100-2-1 = 97$ , dan nilai  $\alpha = 5\% = 0.05$ , di mana *thitung* = 10.660, dan tingkat signifikan sebesar 0.000 sehingga dapat disimpulkan, sebagai berikut:

- a.  $0.000 < 0.05$ , maka dengan demikian *H0* ditolak dan *Ha* diterima.
- b.  $10.660 > 1.985$ , maka dengan demikian *H0* ditolak dan *Ha* diterima.

Maka, menurut hasil di atas dapat disimpulkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Senen.

**c. uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara semua variabel independen (Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak) terhadap variabel dependen (Penerimaan Pajak). Caranya dengan membandingkan *Fhitung* dengan *Ftabel* dengan kriteria antara lain, sebagai berikut:

- 1. *Fhitung* > *Ftabel* maka *H0* ditolak dan *Ha* diterima atau nilai sig. < 0.05
- 2. *Fhitung* < *Ftabel* maka *H0* diterima dan *Ha* ditolak atau nilai sig. > 0.05

*Ftabel* ini dilakukan dengan nilai  $\alpha = 0.05$ , perhitungan yang diperoleh dalam penelitian dengan 100 sampel.

Dengan tingkat kesalahan 5%, di mana penghitungan *Fhitung* dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 27 uji F seperti yang ditunjukkan oleh gambar berikut :

**Gambar 4. 9 Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	965.829	2	482.915	97.352	.000 <sup>b</sup>
	Residual	481.171	97	4.961		
	Total	1447.000	99			

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

b. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan gambar 4.10 di atas diketahui *Fhitung* sebesar 97.352 dengan nilai *Ftabel* sebesar 3.09. sehingga nilai *Fhitung* > *Ftabel* , atau dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1)  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2)  $97.352 > 3.09$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Maka menurut hasil di atas dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Perpajakan (X1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (X2) secara bersamaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Penerimaan Pajak (Y).

**d. Koefisien Korelasi**

Uji koefisien korelasi digunakan untuk melihat bagaimana arah hubungan antara kedua variabel tersebut, adapun untuk melihat hubungan/korelasi, penulis menggunakan analisis koefisien korelasi yang dikemukakan oleh (Sugiyono 2007: 184).

**Gambar 4. 10 Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Pelayanan Perpajakan (X1) Terhadap Penerimaan Pajak (Y)**

		Pelayanan perpajakan	penerimaan pajak
Pelayanan perpajakan	Pearson Correlation	1	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
penerimaan pajak	Pearson Correlation	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi variabel Pelayanan Perpajakan (X1) sebesar 0,790 di mana nilai ini berada pada rentang 0,60 – 0,799 yang berarti tingkat hubungan Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak termasuk pada tingkat hubungan yang Kuat.

**Gambar 4. 11 Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X2) Terhadap Penerimaan Pajak (Y)**

		penerimaan pajak	kepatuhan wajib pajak
penerimaan pajak	Pearson Correlation	1	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
kepatuhan wajib pajak	Pearson Correlation	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X2) sebesar 0,733 di mana nilai ini berada pada rentang 0,60 – 0,799 yang berarti tingkat hubungan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak termasuk pada tingkat hubungan yang kuat.

**Gambar 4. 12 Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Pelayanan Perpajakan (X1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (X2) Terhadap Penerimaan Pajak (Y)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.817 <sup>a</sup>	.667	.661	2.22722	.667	97.352	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), kepatuhan wajib pajak , Pelayanan perpajakan

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi variabel Pelayanan Perpajakan (X1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (X2) terhadap Penerimaan Pajak (Y) sebesar 0,817 di mana nilai ini berada pada rentang 0,80 – 1,000 yang berarti tingkat hubungan variabel Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Senen termasuk pada tingkat hubungan yang sangat kuat.

**e. Uji Koefisien Determinasi**

Dalam uji linear berganda koefisien determinan diperlukan untuk memperlihatkan seberapa besar kontribusi atau perubahan yang dihasilkan pada variabel-variabel bebas kepada variabel terikat yang diperlihatkan pada tabel dengan menggunakan model *summary* dan rumus berikut ini :

**Gambar 4. 13 Koefisien Determinan X1 Terhadap Y**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 <sup>a</sup>	.624	.620	2.35564

a. Predictors: (Constant), pelayanan perpajakan

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan gambar 4.11, menunjukkan bahwa nilai R Square (Determinasi Koefisien) sebesar 0,624 yang berarti variabel Pelayanan Perpajakan (X1) mempengaruhi terhadap variabel Penerimaan Pajak (Y) sebesar  $0,624 \times 100\% = 62,4\%$

**Gambar 4. 14 Koefisien Determinan X2 Terhadap Y**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 <sup>a</sup>	.537	.532	2.61487

a. Predictors: (Constant), kepatuhan wajib pajak

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan Gambar 4.12, menunjukkan bahwa nilai R Square (Determinasi Koefisien) sebesar 0,537 yang berarti variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X2) mempengaruhi terhadap variabel Penerimaan Pajak (Y) sebesar  $0,537 \times 100\% = 53,7\%$ .

**Gambar 4. 15 Koefisien Determinan X1, X2 Terhadap Y**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.667	.661	2.22722

a. Predictors: (Constant), kepatuhan wajib pajak, pelayanan perpajakan

Sumber : Data primer, diolah dengan SPSS Ver.27 oleh penulis, 2025

Berdasarkan Gambar 4.13, menunjukkan bahwa nilai R Square (Determinasi Koefisien) sebesar 0,667 yang berarti variabel Pelayanan Perpajakan (X1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (X2) bersama-sama mempengaruhi terhadap variabel Penerimaan Pajak (Y) sebesar  $0,667 \times 100\% = 66,7\%$ .

**Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, diteliti dan berdasarkan pada hasil dari pengolahan data Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Senen. Maka dalam penelitian ini yang dapat dijelaskan oleh penulis antara lain, sebagai berikut :

## 1. Pengaruh Pelayanan Perpajakan (X1) terhadap Penerimaan Pajak (Y) pada KPP Pratama Jakarta Senen Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Senen tahun 2024 dengan nilai  $T_{hitung} 12.758 > 1.985 T_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai koefisien regresinya sebesar 0,322. Di dukung dengan uji koefisien determinasi secara parsial, kontribusi variabel Pelayanan Perpajakan dalam penelitian ini sebesar 62,4%. Pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, seperti kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, dan sikap ramah petugas, dapat mendorong wajib pajak untuk lebih aktif dan tepat waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin meningkat pula kesadaran dan partisipasi wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak. Berdasarkan hasil kuesioner yang dapat dilihat dari Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap variabel pelayanan perpajakan. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator Assurance (Jaminan), yaitu 'Data pribadi dan informasi perpajakan wajib pajak dijamin keamanannya oleh KPP' dengan nilai *mean* sebesar 4,26 dan TCR 85,2, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Selain itu, pernyataan 'Seluruh pelayanan perpajakan yang diberikan oleh KPP memiliki dasar hukum yang jelas dan sah juga memperoleh nilai *mean* tinggi sebesar 4,24 dan TCR 84,8, menunjukkan bahwa wajib pajak menilai pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Senen telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

## 2. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak (X2) terhadap Penerimaan Pajak (Y) pada KPP Pratama Jakarta Senen Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Senen tahun 2024 dengan nilai  $T_{hitung} 10.660 > 1.985 T_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai koefisien regresinya sebesar 0,336. Di dukung dengan uji koefisien determinasi secara parsial, kontribusi variabel Pelayanan Perpajakan dalam penelitian ini sebesar 53,7%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka akan semakin besar pula penerimaan pajak yang diperoleh oleh KPP Pratama Jakarta Senen. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Dengan meningkatnya kepatuhan, jumlah pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan secara benar juga meningkat, sehingga berdampak langsung terhadap optimalisasi penerimaan pajak. Dilihat dari hasil analisis tanggapan responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, skor rata-rata (*mean*) tertinggi terdapat pada indikator kepatuhan formal, dengan pernyataan "Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan lengkap sesuai

pedoman yang berlaku" dengan nilai *mean* sebesar 4,25 dan TCR sebesar 85 dalam kategori sangat baik.

### 3. Pengaruh Pelayanan Perpajakan (X1) Kepatuhan Wajib Pajak (X2) secara simultan terhadap Penerimaan Pajak (Y) pada KPP Pratama Jakarta Senen Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Senen Tahun 2024 dengan nilai Fhitung  $97.352 > 3.09$  nilai Ftabel dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini didukung dengan uji koefisien determinasi yang dilihat dari tabel R *Square* sebesar 0,667 yang berarti Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak mempengaruhi secara simultan variabel Penerimaan Pajak sebesar 66,7%.

Pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Senen. Ketika kualitas pelayanan perpajakan semakin baik—misalnya melalui penyampaian informasi yang jelas, *responsivitas* petugas, dan kemudahan akses layanan—hal tersebut akan mendorong tumbuhnya kepercayaan dan kepuasan dari wajib pajak. Dalam kondisi tersebut, wajib pajak cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yang tercermin dari pelaporan dan pembayaran pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan, akan berdampak langsung terhadap pencapaian target penerimaan pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi dua faktor utama yang secara sinergis mendukung keberhasilan KPP Pratama Jakarta Senen dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Hasil analisis yang diperoleh ini diperkuat dengan hasil penelitian yang sebelumnya, seperti menurut (Kristanti, 2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap kinerja Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen”, menunjukkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian maka dapat ditarik simpulan bahwa Pelayanan Perpajakan (X1) Kepatuhan Wajib Pajak (X2) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak (Y).

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap variabel Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Senen maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Variabel Pelayanan Perpajakan (X1) terhadap Penerimaan Pajak (Y) pada KPP Pratama Jakarta Senen memiliki pengaruh yang signifikan, terlihat dari nilai t hitung  $12.758 > t$  tabel 1.985 dan Koefisien Determinasi sebesar 62,4%.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X2) terhadap Penerimaan Pajak (Y) pada KPP Pratama Jakarta Senen memiliki pengaruh yang signifikan, terlihat dari nilai t hitung  $10.660 > t$  tabel 1.985 dan Koefisien Determinasi sebesar 53,7%.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Variabel Pelayanan Perpajakan (X1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (X2) bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penerimaan Pajak (Y), terlihat dari nilai F hitung

$97.352 > F$  tabel 3.09 dan Koefisien Determinasi sebesar 66,7%.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adhi, S. N., & Wibowo, D. (2013). ANALISIS PERUBAHAN PPh FINAL 1% MENJADI 0,5% TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DAN PENERIMAAN NEGARA. In *Government Rule Number* (Vol. 46).
- Adhi, S., & Wibowo, D. (2020). Analisis Perubahan PPh Final 1% Menjadi 0,5% Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dan Penerimaan Negara. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9, 1–15.
- Alfons, W. A. H., Runtu, T., & Afandy, D. (2018). Analisis Penerapan Pajak Penghasilan Pasal 21 Pada Cv Unggul Abadi Di Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 13(02), 668–682. <https://doi.org/10.32400/gc.13.02.19927.2018>
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析* Title. 6.
- Astana, I. W. S., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(1), 818–846.
- Azzahra, N. F., & Purbaningrum, D. G. (2022). Pengaruh Efektivitas Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 197. <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.7930> BAB II. (n.d.).
- Dwirati, L., Tripermata, L., Munandar, A., Perpajakan, S., Penghasilan, P., Sanctions, T., Audit, T., & Revenue, I. T. (2024). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Pada Kpp Pratama Palembang Ilir Timur. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(2), 3973–3979.
- Hunowu. (2019). Sosialisasi Internet Sehat, Cerdas, Kreatif Dan Produktif Pada Masyarakat Kalijaga Baru. *Valid Jurnal Pengabdian*, 1(3), 1–10.
- Isawati, T. (2016). Pengaruh tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak serta sanksipajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Studi kasus di kelurahan Teluk Lerong Ilir, kecamatan Samarinda Ulu). *Ekonomia*, 5(3), 356–363. *Jurnal+LPPM+doc.* (3). (n.d.).
- Komala, K. C., Suhadak, & NP, M. G. W. E. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 53(9), 1689–1699.
- Kristanti, I. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, 9(2), 42–50.
- Madia, J. E., Moscone, F., Tabaghdehi, A. H., An, J. C., & Lee, C. (2025). Fertility decline and tax revenues in South Korea. *Research in Economics*, 79(2). <https://doi.org/10.1016/j.rie.2025.101025>
- Malendes, D., Sabijono, H., & Weku, P. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, 2(2), 93–100.

- <https://doi.org/10.58784/rapi.131>
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
- Monica, R., & Andi, A. (2019). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Dan Pencairan Tunggakan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Tahun 2012-2016. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 12(1), 64–83. <https://doi.org/10.35448/jrat.v12i1.5343>
- Mulyadi, M. I., & Nashir, A. (2022). Implementasi Perizinan Impor Bawang Putih (Studi Kasus Distributor Bawang Putih CV Niko Ester). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(5), 669–680.
- Nadhiroh, F., Lilianti, E., & Bahmid, N. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 5(2), 7–19. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i2.361>
- Nurchahyo, B., & Riskayanto, R. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v3i1.12026>
- Nurul Wahyuni, A. (2021). Pengawasan Kebijakan Pemungutan Cukai Etil Alkohol Dan Minuman Mengandung Etil Alkohol Di Kantor Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jakarta Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 224–234.
- Pangkey, M., Warongan, J. D. L., & Wangkar, A. (2023). Analisis Kepatuhan Perpajakan Bendaharawan Pemerintah Di Dinas Pariwisata Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 1587–1595. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.52082>
- penerimaan* . (n.d.).
- Permana, F. T., & Susilowati, E. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Pada Kpp Pratama Surabaya Karang Pilang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi ) Universitas Pendidikan Ganesha*, 12(03), 1027–1037.
- Petegi, A., Worang, F. G., & Ogi, I. W. J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado. *Emba*, 6(2), 1038–1047.
- Pratiwi, R. A., & Heriyanto, H. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Soreang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 139–150. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.3910>
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Raden Vina Iskandya Putri1, T. A. R. (2023). “Бсп За България” Е Под Номер 1 В Бюлетината За Вота, Герб - С Номер 2, Пп-Дб - С Номер 12. *Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324.
- Rasmini, M., & Ismail, T. (2014). Pengertian Pajak, Administrasi Pajak, Fungsi, dan Syarat Pemungutan Pajak. *Administrasi Perpajakan*, 1–54.

- Rasubala, I. A., Budiarmo, N. S., Walandouw, S. K., Akuntansi, J., Ekonomi, F., & Ratulangi, U.  
S. (2022). PENAGIHAN PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN TARGET PENERIMAAN PAJAK ( STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTAMOBAGU ) Analysis of the Effectiveness of the Implementation of Tax Audits and Tax Collection in an Effort to Increase Tax Revenue Targe. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), 1–6.
- Ristanti, F., Uswatun Khasanah, & Cris Kuntadi. (2022). Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 380–391.  
<https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.49>

- Sayyidah, J., & Nursamsi, D. R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kegiatan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, 6(2), 1–14. <https://doi.org/10.25134/jrka.v6i2.4385>
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (n.d.). *PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG*.
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 14(January), 608–615.
- Setiani, T., & Accacia Qonita Andini, R. (2023). Pengaruh Rasio Solvabilitas dan Rasio Aktivitas Perusahaan Terhadap Rasio Profitabilitas Perusahaan Pada Subsektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2020-2023. *Jurnal Akuntansi*, 18(02), 68–81. <https://doi.org/10.58457/akuntansi.v18i02.3448>
- Subantoro, B., & Wahyuati, A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN GRAB DI SURABAYA*.
- Sudarmanto, E., Dewang, Y., Sendjaja, T., Studi, P., Akuntansi, S., Ekonomi, F., Keuangan, I., & Perbanas, I. A. (2024). *PRATAMA SENEN*. 7.
- Suprihartini, L., Rinaldi, H., Mirza Saputra, H., Tandra, R., Samuel Dendy Krisandi, dan, Administrasi Bisnis, J., Negeri Pontianak, P., & Author, C. (n.d.). *PELATIHAN PENGGUNAAN APLIKASI SPSS UNTUK STATISTIK DASAR PENELITIAN BAGI MAHASISWA SEKOTA PONTIANAK*.
- Suprihartini, L., Rinaldi, H., Saputra, H. M., Sulaiman, S., Tandra, R., & Krisandi, S. D. (2023). Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSS untuk Statistik Dasar Penelitian bagi Mahasiswa Sekota Pontianak. *Kapuas*, 3(1), 35–39. <https://doi.org/10.31573/jk.v3i1.527>
- Tologana, E. Y., & Kalalo, M. (2013). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Accountability*, 2(2), 85. <https://doi.org/10.32400/ja.3690.2.2.2013.85-99>
- Walewangko, T. L. U. (2016). Analisis Efektivitas Pencairan Tunggakan Pajak Aktif Dengan Tindakan Penyitaan Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak Di KPP Pratama Ambon. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 799–806.
- Walukow, A. A., Machmud, R., & Bahsoan, A. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Pengelolaan Administrasi Pada Kantor Desa Kaaruyan kecamatan Mananggu Kabupaten Boalemo. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 09(January), 7–16.
- Y Pangkey, M. F., L Warongan, J. D., Wangkar, A., Febronia Yuanita Pangkey, M., L Warongan, J. D., Wangkar, A., & Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, J. (2023). *ANALYSIS OF TAX COMPLIANCE OF GOVERNMENT TREASURERS IN THE REGIONAL TOURISM OFFICE OF NORTH SULAWESI PROVINCE*. 11(4).
- Yanti, D., Yuliachtri, S., Afrida, A., & Rossandi, W. (2020). Analisis Penerimaan Pajak Dan Pertumbuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan Pp. No. 23 Tahun 2018. *Akuntabilitas*, 14(2), 193–210. <https://doi.org/10.29259/ja.v14i2.10716>
- Yunita Sari Rioni, SE, & Teuku R. S. (2020). Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembuatan Npwp Ukm Di Kebun Lada Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat. *Jurnal Perpajakan*, 1(2), 28–37.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak,

Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19.

- Zanuar, A. I., Gani, A. J. A., & Wanusmawatie, I. (2023). Pengaruh Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Keberhasilan Pelaksanaan Vaksinasi COVID-19 Di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6(6), 331–337.
- Zhafira. (2022). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Selama Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Samsat Wilayah Jakarta Timur Tahun 2021. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 4(1), 1–10.
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018). *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 37–44. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v2i1.1108>