

PENGARUH KUALITAS PENETAPAN PAJAK, TINDAKAN PENAGIHAN AKTIF, KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENCAIRAN TUNGGAKAN PAJAK DI KPPPRATAMA MEDAN BARAT

¹Jentina Evi Tamala Purba ²Joana L. Saragih, ³Jonner Pangaribuan, ⁴Lamtiur Lidia Gultom, ⁵Antonius M. Purba

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas
Email : ¹jentinapurba3105@gmail.com ; ²saragihjoana@gmail.com ;
³jonnerpangaribuan62@gmail.com ; ⁴lamtiurlidiagultom@gmail.com ;
⁵ampurba1962@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak, Tindakan Penagihan Aktif, Kinerja Pelayanan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat, dengan sampel sebanyak 150 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Sampel diambil menggunakan teknik *non-probability sampling*, dan hasil jawaban responden dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 25. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda dengan tingkat signifikansi yang dipergunakan adalah 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Penetapan Pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Pencairan Tunggakan Pajak, Tindakan Penagihan Aktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencairan Tunggakan Pajak, Kinerja Pelayanan Perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Pencairan Tunggakan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Pencairan Tunggakan Pajak. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak, Tindakan Penagihan Aktif, Kinerja Pelayanan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencairan Tunggakan Pajak.

Kata Kunci : Kualitas Penetapan Pajak, Tindakan Penagihan Aktif, Kinerja Pelayanan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pencairan Tunggakan Pajak

PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran sangat besar bagi kemajuan suatu negara, karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara dari dalam negeri yang paling utama selain dari minyak, dan gas bumi untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2003 pasal 3, APBN mempunyai fungsi alokasi yang mengandung arti bahwa anggaran negara harus diarahkan untuk mengurangi pengangguran dan pemborosan sumber daya, serta meningkatkan efisiensi, dan efektivitas perekonomian. Tujuan pembangunan Indonesia digariskan dalam GBHN untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur, merata, baik materiil maupun spiritual berdasarkan Pancasila.

Untuk menghindari Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar, maka diperlukan adanya tindakan pemeriksaan dan penagihan dalam menurunkan angka tunggakan pajak. Secara umum pemeriksaan pajak adalah rangkaian kegiatan pengumpulan dan pengolahan data, keterangan, dan bukti yang dilakukan secara objektif dan profesional berdasarkan kriteria pemeriksaan untuk menetapkan kejelasan pajak yang dilaporkan oleh wajib pajak atau bertujuan untuk menerapkan aturan menurut Undang-

Undang perpajakan.

Menurut penelitian Hidayat & Cheisviyanny (2013) bahwa pelunasan/pencairan tunggakan pajak dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal berhubungan dengan kondisi makro ekonomi, seperti pertumbuhan ekonomi dan inflasi, sementara faktor internal meliputi kualitas penetapan sebagai hasil dari pemeriksaan dan penagihan aktif.

Hal lain yang tak kalah penting untuk meningkatkan pencairan tunggakan pajak adalah kinerja pelayanan perpajakan. Kinerja pelayanan perpajakan mengacu pada seberapa baik suatu lembaga atau instansi pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kesadaran wajib pajak juga memiliki peran yang sangat krusial dalam upaya pencairan tunggakan pajak. Ketika kesadaran wajib pajak tinggi, maka mereka akan lebih proaktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk melunasi tunggakan pajak. Berikut ini adalah jumlah Wajib Pajak terdaftar, jumlah Wajib Pajak yang menunggak, jumlah Wajib Pajak yang tidak menunggak, jumlah tunggakan dan pencairan tunggakan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2020-2022 di KPP Pratama Medan Barat :

Tabel 1

Jumlah Wajib Pajak terdaftar, Jumlah Wajib Pajak yang menunggak, Jumlah Wajib Pajak yang tidak menunggak, Tunggakan Pajak, dan Pencairan Tunggakan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Barat Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak terdaftar	Jumlah Wajib Pajak yang menunggak	Jumlah Wajib Pajak yang tidak menunggak	Jumlah Tunggakan Pajak	Jumlah Pencairan Tunggakan Pajak	Persentase
2020	214.275	1.060	213.215	Rp. 13.753.420.244	Rp. 10.792.768.334	78%
2021	223.607	2.172	221.435	Rp. 96.350.599.587	Rp. 24.136.716.219	25%
2022	233.470	267	233.203	Rp. 22.946.658.833	Rp. 21.938.081.580	95%

Sumber : KPP Pratama Medan Barat, 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah tunggakan pajak oleh wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Medan Barat menunjukkan jumlah yang cukup besar. Berdasarkan hasil pemeriksaan pada tahun 2020 tunggakan pajak oleh wajib pajak orang pribadi mencapai Rp. 13.753.420.244 dan mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 10.792.768.334 yakni 78% dari target yang harus dibayarkan. Kemudian pada tahun 2021 tunggakan pajak mengalami kenaikan yang cukup tinggi dengan nominal sebesar Rp. 96.350.599.587 dan mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 24.136.716.219 yakni 25% dari target yang harus dibayarkan. Sementara itu tunggakan pajak pada tahun 2022 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu dengan jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 22.946.658.833, dan berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp. 21.938.081.580 yakni 95% dari target yang harus dibayarkan.

Dalam hal ini KPP Pratama Medan Barat belum dapat mencairkan tunggakan pajak secara penuh sesuai target yang telah ditetapkan. Tidak optimalnya pencairan tunggakan pajak diindikasikan karena kurang efektifnya tindakan - tindakan penagihan hukum (pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan pajak), serta faktor-faktor eksternal seperti kondisi perekonomian wajib pajak yang kurang stabil dan berkepanjangan ikut mempengaruhi jumlah wajib pajak yang tidak mampu melunasi kewajiban/utang pajaknya. Berikut ini adalah data tindakan penagihan aktif tahun 2020-2022 di KPP Pratama Medan Barat.

Tabel 2
Jumlah Surat Teguran dan Surat Paksa yang diterbitkan serta jumlah realisasi pembayaran

Tahun	Surat Teguran			Persentase
	Jumlah surat Terbit	Nilai Tagihan	Realisasi Pembayaran	
2020	1.764	Rp. 11.827.926.933	Rp. 5.110.267.486	43%
2021	3.632	Rp. 28.579.836.064	Rp. 19.010.306.567	66%
2022	7.287	Rp. 26.838.638.125	Rp. 12.807.730.780	47%

Tahun	Surat Paksa			Persentase
	Jumlah surat Terbit	Nilai Tagihan	Realisasi Pembayaran	
2020	453	Rp. 9.185.389.903	Rp. 5.286.289.500	57%
2021	1.596	Rp. 21.063.214.269	Rp. 13.289.876.752	63%
2022	2.082	Rp. 38.240.736.868	Rp. 20.400.734.969	53%

Sumber : KPP Pratama Medan Barat, 2024

Dari tabel diatas diketahui jumlah Surat Teguran dan Surat Paksa yang diterbitkan KPP Pratama Medan Barat kepada Wajib Pajak Orang Pribadi penunggak sampai tahun 2022 mencapai 16.814 surat. Berdasarkan hasil pemeriksaan pada tahun 2020 menerbitkan Surat Teguran terhadap wajib pajak sebanyak 1.764 dengan nilai tagihan Rp. 11.827.926.933, realisasi pembayarannya hanya sebesar Rp. 5.110.267.486 yakni 43% dari jumlah tagihan, dan Surat Paksa sebanyak 453 surat dengan nilai tagihan Rp. 9.185.389.903 , realisasi pembayarannya sebesar Rp. 5.286.289.500 yakni 57% dari jumlah tagihan. Kemudian pada tahun 2021 menerbitkan surat teguran sebanyak 3.632 surat dengan nilai tagihan tagihan Rp. 28.579.836.064, realisasi pembayarannya hanya sebesar Rp. 19.010.306.567 yakni 66% dari jumlah tagihan, dan Surat Paksa sebanyak 1.596 surat dengan nilai tagihan Rp. 21.063.214.269, realisasi pembayarannya Rp. 13.289.876.752 yakni 63% dari jumlah tagihan. Selanjutnya pada tahun 2022 menerbitkan surat teguran 7.287 surat dengan nilai tagihan Rp. 26.838.638.125, realisasi pembayarannya Rp. 12.807.730.780 yakni 47% dari jumlah tagihan, dan surat paksa sebanyak 2.082 surat dengan nilai tagihan Rp. 38.240.736.868, realisasi pembayarannya Rp. 20.400.734.969 yakni 53% dari jumlah tagihan.

Berdasarkan Tabel 1. jumlah pencairan tunggakan pajak dan tabel 2 tindakan penagihan aktif berupa penerbitan surat teguran dan surat paksa dan jumlah yang terealisasi bahwa pada tahun 2020-2022 mengalami kenaikan dan juga penurunan hal yang sama juga pada pencairan tunggakan pajak.

Dapat dilihat dari data yang ada ada diatas bahwa pencairan tunggakan pajak dan penagihan pajak yang belum memenuhi target.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pajak

Menurut Prof. DR. Rochmat Soemitro SH. (2012), Pajak merupakan iuran rakyat terhadap negaranya yang berdasarkan undang-undang. Pajak juga diartikan sebagai peralihan kekayaan oleh sektor swasta pada sektor publik dan dapat dipaksakan. Iuran tersebut digunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan umum.

Menurut Dr. N. J. Feldmann (2012), Pajak adalah Prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran

umum.

Menurut S. I. Djajadiningrat (2012), Pajak adalah kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada negara karena suatu keadaan, kejadian, atau perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Kewajiban berupa pungutan tersebut sudah didasarkan pada peraturan pemerintah, sehingga bisa dipaksakan

2. Pencairan Tunggakan Pajak

Menurut Waluyo (2013, hal. 64) dalam penelitian Riska Oktaviani Dani (2022) Pencairan Tunggakan Pajak merupakan pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak yang digunakan untuk pelunasan piutang pajak dan diajukan keberatan atau banding sehingga mengakibatkan berkurangnya jumlah piutang pajak serta jika penanggung pajak sudah meninggal dunia dan berpindah tempat maka piutang pajak tersebut akan dihapuskan karena penanggung pajak sudah tidak ada atau tidak dapat ditemukan lagi.

Pencairan tunggakan pajak merujuk pada proses di mana wajib pajak membayar kewajiban pajak yang telah jatuh tempo dan belum dibayarkan. Pajak yang terutang oleh wajib pajak harus dibayar atau dilunasi tepat pada waktunya. Pencairan tunggakan pajak dapat diukur dengan menggunakan persentase yang diperoleh dari jumlah pencairan tunggakan pajak.

3. Kualitas Penetapan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), Penetapan pajak adalah tindakan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

Menurut Hidayat (2013:3), dalam penelitian Intan Nuraini Kaban (2024) Kualitas penetapan pajak berdasarkan kepada tingkat perubahan keputusan terhadap nilai pajak yang harus dibayarkan wajib pajak, setelah Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan/penghapusan sanksi atau keberatan/banding dengan pertimbangan yang tepat dan didukung dengan data-data yang akurat. Dalam penentuan kualitas penetapan pajak diukur dari persentase perubahan nilai pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak setelah adanya pengajuan permohonan atas pengurangan/penghapusan sanksi atau keberatan/banding dengan pertimbangan yang tepat dan didukung dengan data data yang akurat.

4. Tindakan Penagihan Aktif

Menurut Desi Anita Nasution (2014), Tindakan penagihan pajak aktif adalah serangkaian langkah yang dilakukan untuk mencairkan tunggakan pajak. Proses ini dimulai dengan penerbitan surat teguran kepada Wajib Pajak yang memiliki utang pajak dan tidak membayarnya dalam waktu tujuh hari setelah penerbitan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak. Tindakan ini mencakup berbagai metode, seperti surat paksa, surat penyitaan dan lelang barang milik Wajib Pajak untuk menagih utang secara efektif.

Menurut Hidayat, Cheisviyanny (2013) Pentingnya tindakan penagihan dalam hubungannya dengan pencairan tunggakan pajak tersebut dapat dipahami, karena pada prinsipnya tindakan penagihan aktif secara khusus memang difungsikan sebagai alat untuk menagih tunggakan pajak. Tindakan penagihan dilakukan apabila tunggakan pajak yang disampaikan lewat surat ketetapan pajak sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran belum dilunasi

5. Kinerja Pelayanan Perpajakan

Menurut Prawiro Suntuoso (2008) dalam penelitian Dhandi Megantoro (2016) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Pelayanan adalah proses aktivitas atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud yang bersifat langsung dalam suatu organisasi atau institusi

(Tumiwa, 2006).

Kinerja pelayanan perpajakan adalah hasil kerja aparat pajak baik secara kuantitas maupun kualitas dalam periode waktu tertentu. Semakin Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah, maka Wajib Pajak akan merasa berkewajiban untuk patuh terhadap hukum, termasuk hukum perpajakan, hal ini mengisyaratkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan pajak dalam menentukan kadar kepatuhan dan motivasi Wajib Pajak.

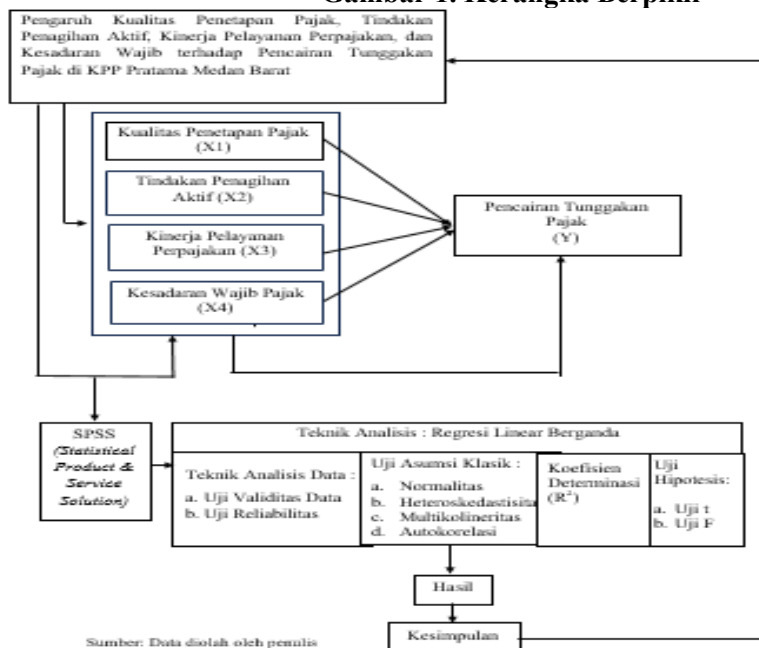
6. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak mengetahui dan memahami betapa pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara dan tidak merasa dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

KERANGKA BERPIKIR

Gambar 1. Kerangka Berpikir



H₁=Kualitas Penetapan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

H₂=Tindakan Penagihan Aktif Berpengaruh Positif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

H₃=Kinerja Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

H₄= Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

H₅=Kualitas Penetapan Pajak, Tindakan Penagihan Aktif, Kinerja Pelayanan Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menguji pengaruh Kualitas Penetapan Pajak, Tindakan Penagihan Aktif, Kinerja Pelayanan Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak. Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat,

dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disusun dengan skala Likert, sementara data sekunder berasal dari literatur dan dokumen terkait perpajakan. Kuesioner terdiri dari pertanyaan mengenai variabel kualitas penetapan pajak, tindakan penagihan aktif, kinerja pelayanan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pencairan tunggakan pajak. Variabel-variabel tersebut diukur dengan beberapa indikator.

Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 25. Sebelum analisis regresi, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi. Uji *t* digunakan untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji *F* digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) juga dihitung untuk mengukur seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Operasionalisasi Variabel

1. Pencairan Tunggakan Pajak (Y)

Pencairan tunggakan pajak adalah seluruh pelunasan utang pajak yang dilakukan oleh wajib pajak atas ketetapan dari hasil pemeriksaan, penyidikan dan penagihan yang dilakukan oleh otoritas pajak. Jumlah utang pajak yang dibayar sesuai dengan jumlah yang tercantum di surat ketetapan pajak.

2. Kualitas Penetapan Pajak (X_1)

Kualitas penetapan pajak merujuk pada seberapa baik proses penetapan pajak dilakukan oleh otoritas pajak, serta kualitas penetapan pajak yang dihasilkan. Apabila kualitas penetapan pajak baik, maka akan menyebabkan pencairan tunggakan pajak meningkat, demikian pula sebaliknya.

3. Tindakan Penagihan Aktif (X_2)

Penagihan aktif merupakan serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan cara menegur atau memperingatkan, memberitahukan surat paksa, melaksanakan penyitaan, dan menjual barang yang telah disita.

4. Kinerja Pelayan Perpajakan (X_3)

Kinerja pelayanan perpajakan merupakan ukuran keberhasilan suatu lembaga pajak dalam memberikan layanan kepada wajib pajak. Semakin baik kinerja pelayanan pajak, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak dan semakin baik pula penerimaan negara dari sektor pajak.

5. Kesadaran Wajib Pajak (X_4)

Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pencairan Tunggakan	100	14	25	20.57	2.583
Kualitas Penetapan	100	17	25	20.81	2.616
Penagihan	100	10	25	20.83	2.975
Kinerja	100	10	25	21.36	2.476
Kesadaran	100	17	25	20.95	2.728
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25

2. Uji Validitas Data

Hasil Uji Validitas Variabel Bebas dan Variabel Terikat

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2 Tailed)	Keterangan
Pencairan Tunggakan Pajak (Y)	Y1	,787	,001	Valid
	Y2	,724	,001	Valid
	Y3	,705	,001	Valid
	Y4	,760	,001	Valid
	Y5	,697	,001	Valid
Kualitas Penetapan Pajak (X1)	X1.1	,772	,001	Valid
	X1.2	,823	,001	Valid
	X1.3	,673	,001	Valid
	X1.4	,739	,001	Valid
	X1.5	,802	,001	Valid
Tindakan Penagihan Aktif (X2)	X2.1	,781	,001	Valid
	X2.2	,789	,001	Valid
	X2.3	,773	,001	Valid
	X2.4	,786	,001	Valid
	X2.5	,767	,001	Valid
Kinerja Pelayanan Perpajakan (X3)	X3.1	,695	,001	Valid
	X3.2	,760	,001	Valid
	X3.3	,839	,001	Valid
	X3.4	,789	,001	Valid
	X3.5	,806	,001	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	X4.1	,740	,001	Valid
	X4.2	,801	,001	Valid
	X4.3	,786	,001	Valid
	X4.4	,744	,001	Valid
	X4.5	,714	,001	Valid

Sumber : Olahan data primer SPSS 25

Berdasarkan hasil dari uji validitas dari kedua variabel tersebut, dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ sehingga dinyatakan valid. Maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk setiap butir-butir pernyataan yang digunakan pada masing-masing variabel baik variabel bebas maupun terikat adalah tepat.

3. Uji Reliabilitas

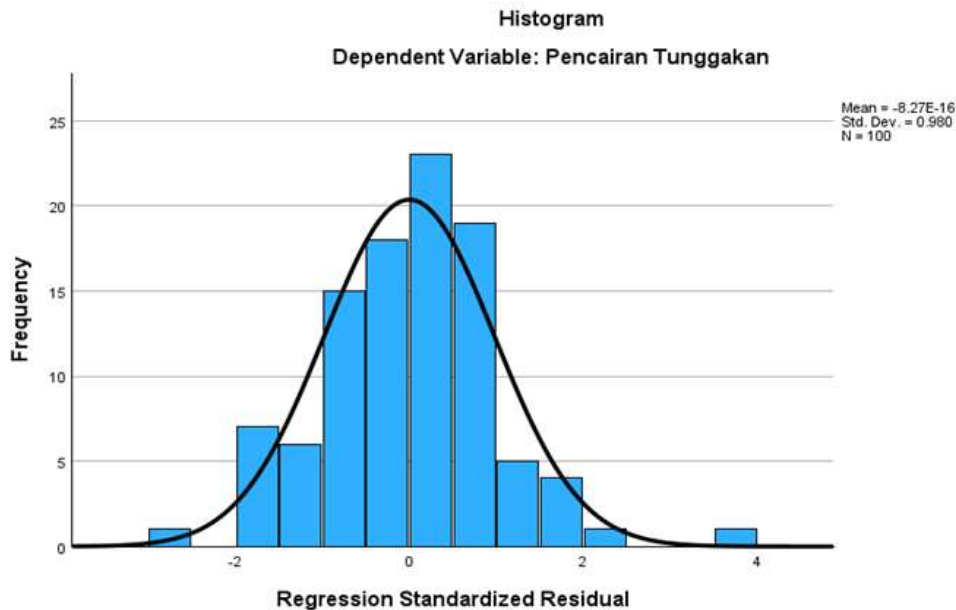
Variabel	Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
Pencairan Tunggakan Pajak (Y)	,784	5	Reliabel
Kualitas Penetapan Pajak (X1)	,822	5	Reliabel
Tindakan Penagihan Aktif (X2)	,844	5	Reliabel
Kinerja Pelayanan Perpajakan (X3)	,836	5	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	,813	5	Reliabel

Sumber : Olahan data primer SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel pencairan tunggakan pajak 0,784, kualitas penetapan pajak 0,822, tindakan penagihan aktif 0,844, kinerja pelayanan perpajakan sebesar 0,836 dan kesadaran wajib pajak 0,813 atau lebih besar dari tingkat reliabilitas 0,70 pada masing-masing variabel yang digunakan

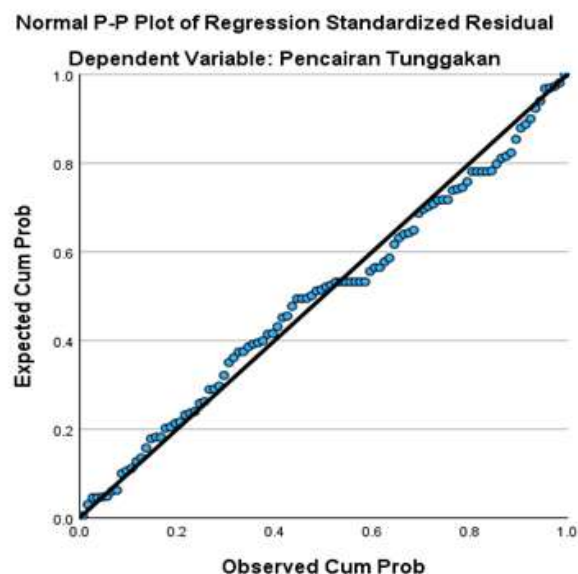
4. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.1 Uji Normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Dalam Histogram

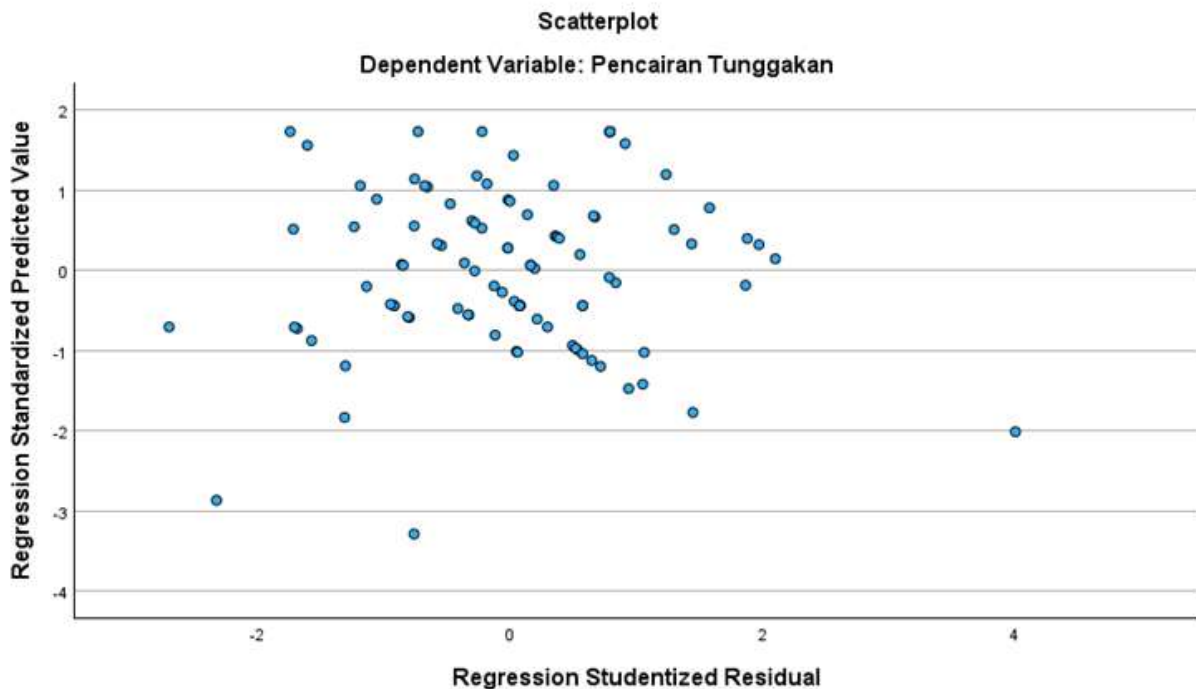
Hasil pengujian normalitas data pada histogram di atas menunjukkan bahwa grafik histogram berbentuk seperti lonceng dan memiliki kecembungan ditengah dan tidak mering ke kanan maupun miring ke kiri, sehingga mengindikasikan bahwa residual data telah berdistribusi secara normal.



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Dalam Grafik Normalitas Probability Plot

Grafik P-Plot diatas menunjukan bahwa titik – titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal sehingga hal ini berarti data berdistribusi normal dan memenuhi uji normalitas

4.2 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. Hasil Analisis Grafik Scatterplot

Sumber: Data diolah SPSS 25

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa titik – titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari asumsi heteroskedastisitas.

4.3 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Penetapan	.709	1.411
	Penagihan	.564	1.774
	Kinerja	.625	1.600
	Kesadaran	.591	1.692

a. Dependent Variable: Pencairan Tunggakan

Sumber: Data diolah SPSS 25

Tabel uji multikolinearitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel diperoleh nilai *tolerance* lebih dari 0,10 yaitu 0,709 untuk variabel kualitas penetapan pajak, 0,564 untuk variable tindakan penagihan aktif, 0,625 untuk variabel kinerja pelayanan perpajakan dan 0,591 untuk variabel kesadaran wajib pajak. Dan untuk nilai VIF diperoleh hasil 1,411 untuk variabel kualitas penetapan pajak, 1,774 untuk variabel tindakan penagihan aktif, 1,600 untuk variable kinerja pelayanan perpajakan dan 1,692 untuk variabel kesadaran wajib pajak atau nilai VIF yang diperoleh untuk variable independent kurang dari 10. Sehingga berdasarkan uji multikolinearitas yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari masalah multokolinearitas.

4.4 Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.641 ^a	.411	.386		2.024	1.833

a. Predictors: (Constant), Kesadaran, Kualitas Penetapan, Kinerja, Penagihan

b. Dependent Variable: Pencairan Tunggakan

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas nilai *Durbin Watson* sebesar 1,833, pembanding menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel (n)=100, dan jumlah variabel independen (k)=4, maka di tabel *Durbin Watson* akan didapat nilai du sebesar 1,7582. Karena nilai DW 1,833 lebih besar dari batas atas (du) 1,7582 dan kurang dari 4 – 1,7582 (2,2418) atau dari kriteria keputusan $du < d < 4-du$ (1,7582 < 1,833 < 2,2418), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi positif maupun negatif.

5. Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.469	2.105		2.598	.011
	Kualitas Penetapan	.001	.092	.001	0.099	.012
	Penagihan	.278	.091	.320	3.050	.003
	Kinerja	.194	.104	.186	1.869	.065
	Kesadaran	.245	.097	.259	2.531	.013

a. Dependent Variable: Pencairan Tunggakan

Sumber: Data diolah SPSS 25

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta 5,469 artinya jika tidak ada pengaruh kualitas penetapan pajak, tindakan penagihan aktif, kinerja pelayanan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap pencairan tunggakan pajak, maka nilai pencairan tunggakan pajak sebesar 5,469.
- Variabel kualitas penetapan pajak mempunyai nilai 0,001 artinya bahwa setiap terjadi kenaikan pemeriksaan pajak sebesar 1, maka penggunaan jasa konsultan pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,01%.
- Variabel tindakan penagihan aktif mempunyai nilai 0,278 artinya bahwa setiap terjadi kenaikan sanksi perpajakan sebesar 1, maka pencairan tunggakan pajak akan mengalami peningkatan sebesar 27,8%.
- Variabel kinerja pelayanan perpajakan mempunyai nilai 0,194 artinya bahwa setiap terjadi kenaikan motivasi wajib pajak sebesar 1, maka pencairan tunggakan pajak akan mengalami peningkatan sebesar 19,4%.
- Variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai 0,245 artinya bahwa setiap terjadi kenaikan motivasi wajib pajak sebesar 1, maka pencairan tunggakan pajak akan mengalami peningkatan sebesar 24,5%.

6. Uji Hipotesis

6.1 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.469	2.105		2.598	.011
	Kualitas Penetapan	.001	.092	.001	0.099	.012
	Penagihan	.278	.091	.320	3.050	.003
	Kinerja	.194	.104	.186	1.869	.065
	Kesadaran	.245	.097	.259	2.531	.013

a. Dependent Variable: Pencairan Tunggakan

Sumber : Olahan data primer SPSS 25

Berdasarkan tabel hasil uji t diatas, maka dapat disimpulkan :

- Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak (X1) terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Y) $t_{hitung} (0,099) < t_{tabel} (1,985)$ dengan tingkat signifikan yang diperoleh sebesar $0,012 < 0,05$ sehingga diambil keputusan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel kualitas penetapan pajak secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak. Hasil H_1 yang diterima yaitu kualitas penetapan pajak berpengaruh negatif terhadap pencairan tunggakan pajak.
- Pengaruh Tindakan Penagihan Aktif (X2) terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Y) $t_{hitung} (3,050) > t_{tabel} (1,985)$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ Sehingga diambil keputusan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya variabel tindakan penagihan aktif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak. Hasil H_2 yang diterima yaitu tindakan penagihan aktif berpengaruh positif terhadap pencairan tunggakan pajak.
- Pengaruh Kinerja Pelayanan Perpajakan (X3) terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Y). Nilai $t_{hitung} (1,869) < t_{tabel} (1,985)$ dengan tingkat signifikan yang diperoleh sebesar $0,065$ dimana nilai signifikan sebesar $0,65 > 0,05$ Sehingga diambil keputusan H_0 diterima dan H_3 diterima. Artinya variabel kinerja pelayanan perpajakan secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak. Hasil H_3 yang ditolak yaitu kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh negatif terhadap pencairan tunggakan pajak.
- Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X4) terhadap Pencairan Tunggakan pajak (Y). Nilai $t_{hitung} (2,531) > t_{tabel} (1,985)$ dengan tingkat signifikan yang diperoleh sebesar $0,013 < 0,05$ sehingga diambil keputusan H_0 ditolak dan H_4 diterima. Artinya variabel kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak. Hasil H_3 yang ditolak yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap pencairan tunggakan pajak.

6.2 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271.399	4	67.850	16.565	<,001 ^b
	Residual	389.111	95	4.096		
	Total	660.510	99			

a. Dependent Variable: Pencairan Tunggakan

b. Predictors: (Constant), Kesadaran, Kualitas Penetapan, Kinerja, Penagihan

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 16.565 dimana nilai dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni ($16.565 > 2,698$) dan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001 yaitu ($0,001 < 0,05$), yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dimana kualitas penetapan pajak, tindakan penagihan aktif, kinerja pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak.

6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.835 ^a	.697	.685	1.113	1.833

a. Predictors: (Constant), Kesadaran, Kualitas Penetapan, Kinerja, Penagihan

,b. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan pada tabel 4.12 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,685 yang berarti didapatkan nilai determinasi sebesar 68,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penetapan pajak, tindakan penagihan aktif, kinerja pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 68,5% pada pencairan tunggakan pajak. Sementara sisanya sebanyak 31,5 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

Berdasarkan hasil analisis uji t yang telah dilakukan menunjukkan hasil dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar ($0,099 < 1,985$) dan tingkat signifikansi yang tidak melebihi 0,05 yaitu sebesar ($0,012 < 0,05$) sehingga diambil keputusan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel kualitas penetapan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Medan Barat.

Hal ini mendukung teori ketetapan pajak yaitu bahwa kualitas penetapan merupakan faktor yang menentukan besar kecilnya pencairan tunggakan pajak. Apabila kualitas penetapan baik, maka akan menyebabkan pencairan tunggakan pajak meningkat begitu juga sebaliknya, jika apabila kualitas penetapan tidak baik maka akan menyebabkan pencairan tunggakan menurun. Dari uraian diatas dapat lihat antara kualitas penetapan pajak yang ada di KPP Pratama Medan Barat tidak baik. Dengan demikian apabila penetapan didahului pemeriksaan yang baik dan benar, maka akan berpengaruh signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak. Namun sebaliknya, jika proses penetapan tidak didahului dengan kegiatan pemeriksaan yang baik dan benar, maka akan menimbulkan sulitnya pencairan tunggakan pajak.

2. Pengaruh Tindakan Penagihan Aktif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

Berdasarkan hasil analisis uji t yang telah dilakukan menunjukkan hasil dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar ($3,050 > 1,985$) dan tingkat signifikansi yang tidak melebihi 0,05 yaitu sebesar ($0,003 < 0,05$). sehingga diambil keputusan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya variabel tindakan penagihan aktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Medan Barat.

Hal ini menunjukkan bahwa tindakan penagihan aktif dan pencairan tunggakan pajak saling berhubungan dalam peningkatan pencairan tunggakan pajak. Jika tindakan penagihan aktif dilakukan secara tepat dan berurutan sesuai prosedur maka akan dapat meningkatkan jumlah pencairan tunggakan pajak semakin besar. Sebaliknya, jika tindakan penagihan aktif tidak dilakukan dengan tepat, maka akan menyebabkan jumlah pencairan tunggakan pajak menurun.

3. Pengaruh Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

Berdasarkan hasil analisis uji t yang telah dilakukan menunjukkan hasil dari $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar ($1,869 < 1,985$) dan tingkat signifikansi yang melebihi 0,05 yaitu sebesar ($0,065 > 0,05$). sehingga diambil keputusan H_0 diterima dan H_3 diterima. Artinya variabel kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Medan Barat.

Pelayanan merupakan produk yang diberikan oleh pemerintah, sehingga baik buruknya pelayanan akan berpengaruh terhadap perilaku orang yang dilayani, khususnya Wajib Pajak. Kinerja pelayanan perpajakan yang dipersepsi tidak memuaskan oleh Wajib Pajak tentu akan membuat kecewa Wajib Pajak sehingga enggan berurusan dengan kantor pajak.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

Berdasarkan hasil analisis uji t yang telah dilakukan menunjukkan hasil dari $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar ($2,531 < 1,985$) dan tingkat signifikansi yang melebihi 0,05 yaitu sebesar ($0,013 > 0,05$). sehingga diambil keputusan H_0 ditolak dan H_4 diterima. Artinya variabel kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Medan Barat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin menurun jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor. Kesadaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah apabila wajib pajak memiliki kerelaan untuk memenuhi kewajibannya memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah daerah dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Maka hal tersebut dapat mengurangi terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak, Tindakan Penagihan Aktif, Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar ($8,499 > 2,698$) dan diperoleh nilai tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat keyakinan 0,05 yaitu ($0,000 < 0,05$). Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel kualitas penetapan pajak, tindakan penagihan aktif, kinerja pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas penetapan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak..
2. Tindakan penagihan aktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak.
3. Kinerja Pelayanan Perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak.
4. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak.
5. Kualitas penetapan pajak, tindakan penagihan aktif, kinerja pelayanan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencairan tunggakan pajak
6. Hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,685. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penetapan pajak, tindakan penagihan aktif, kinerja pelayanan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 68,5% terhadap pencairan tunggakan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Cheisviyanny, C. (2014). Apakah Terdapat Perbedaan Tingkat Kepatuhan Antara Klien Konsultan Pajak Dengan Bukan Klien? *Jurnal WRA*, 333-348.
- Dani, R. O. (2022). Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak dan Tindakan Penagihan Aktif terhadap Pencairan Tunggakan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 1(4), 226-239.
- Hidayat, Rudi & Cheisviyanny, C. (2013). Pengaruh Kualitas Penetapan dan Tindakan Penagihan Aktif terhadap Pencairan Tunggakan Pajak. *Jurnal Wra*. 1(1)
- Kaban,I. N. (2024). Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak dan Tindakan Penagi Aktif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak pada KPP Pratama Medan Timur.
- Mardiasmo (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Medpress Digital.
- Megantoro, D. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Penetapan Pajak,Kinerja Pelayana Perpajakan da Tindakan Penagihan Aktif Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak (Studi kasus KPP Pratama Cilandak). *Jurnal Akuntansi*: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/39650>.
- Nasution, D (2014). Evaluasi Efektivitas Tindakan Penagihan Pajak Aktif Sebagai Upaya Pencairan Tunggakan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Tiga. *Jurnal Akuntansi ABFII Perbanas : Jakarta*.
- Soemitro,Rochmat. (2012). *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama
- Tumiwa. (2006). *TQM: Total Quality Management*. LPFE Trisakti, Jakarta.
- Undang-Undang No.16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Wahluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*, Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.