

## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT BAPENDA PROVINSI SULSEL WILAYAH PARE-PARE

Wahyuddin Syarifuddin<sup>\*1</sup>, Sylvia Sylvia<sup>2</sup>, Hari<sup>3</sup>

Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar<sup>123</sup>

e-mail: [wahyusyarif112@gmail.com](mailto:wahyusyarif112@gmail.com)<sup>\*1</sup>, [sylvia@stienobel-indonesia.ac.id](mailto:sylvia@stienobel-indonesia.ac.id)<sup>2</sup>, [hari@stienobel-indonesia.ac.id](mailto:hari@stienobel-indonesia.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Abstrak harus diakhiri dengan komentar tentang pentingnya hasil atau kesimpulan singkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Provinsi Sulsel Wilayah Parepare serta untuk mengetahui dan menganalisis variabel mana yang paling berpengaruh atau dominan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Provinsi Sulsel Wilayah Parepare.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Provinsi Sulsel Wilayah Parepare, sedangkan sanksi perpajakan dan pelayanan publik secara parsial tidak berpengaruh positif atau langsung dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Provinsi Sulsel Wilayah Parepare, namun secara simultan, variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Provinsi Sulsel Wilayah Parepare serta variabel kesadaran wajib pajak merupakan variabel yang lebih berpengaruh atau dominan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Provinsi Sulsel Wilayah Parepare.

**Kata kunci :** Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak.

### Abstract

*This study aims to analyze the partial and simultaneous effect of taxpayer compliance, tax sanctions, and public services on taxpayer compliance at UPT Bapenda Provinsi South Sulawesi Parepare Region and to find out and analyze which variables have the most influence or dominance on taxpayer compliance at the UPT Bapenda Provinsi South Sulawesi Parepare Region.*

*The results showed that the awareness of taxpayers partially positive and significant effect on taxpayer compliance at the UPT Bapenda Provinsi South Sulawesi Parepare Region, while the tax sanctions and public services partially have no positive or direct and insignificant effect on taxpayer compliance at the UPT Bapenda Provinsi South Sulawesi Parepare Region, but simultaneously the variables of taxpayer awareness, tax sanctions, and public services have a positive and significant effect on taxpayer compliance at the UPT Bapenda Provinsi South Sulawesi Parepare Region and the taxpayer awareness variable are the more influential or dominant variables on taxpayer compliance at the UPT Bapenda Provinsi South Sulawesi Parepare Region.*

**Keywords :** Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Public Service, Taxpayer Compliance.

## PENDAHULUAN

Daerah yang otonom terjadi apabila pemerintah daerah mempunyai ketahanan fiskal yang mumpuni dengan penerimaan asli daerah yang otonom. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjadi momentum memperkuat ketahanan penerimaan pemerintah daerah, sekaligus untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah daerah dan rakyat yang berdomisili atau yang memanfaatkan sumber-sumber ekonomi daerah tersebut.

Sejalan dengan ditetapkannya UNDANG-UNDANG No. 28 Tahun 2009, Pemerintah Sulawesi Selatan menetapkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.

Adapun jenis - jenis yang diatur dalam peraturan daerah ini yaitu :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor(PKB)
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor(BBNKB)
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor(PBBKB)
- d. Pajak Air Permukaan(PAP)

Pasal 1 Perda No.10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, menyebutkan bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang- undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan Pendapat Asli Daerah yang potensial karena adanya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Adanya peningkatan tersebut dikarenakan adanya pola kebutuhan dalam memperlancar mobilitas masyarakat yang tinggi dalam menunjang kehidupan sehari-hari serta dibarengi dengan kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh lembaga pembiayaan (finance) dalam hal kepemilikan Kendaraan bermotor.

Data lima tahun terakhir yang diperoleh pada Kantor Bapenda Provinsi Sulsel Wilayah Parepare menggambarkan pertumbuhan kendaraan bermotor pada periode tahun 2015 sampai dengan 2019 sebagai berikut :

**Tabel 1 Pertumbuhan kendaraan bermotor pada periode 5 tahun terakhir terhitung 2015 sampai dengan 2019**

Tahun	Kendaraan Baru Roda 4 /Roda 6	Kendaraan Baru Roda 2	Jumlah
2015	584	4.686	5.270
2016	654	5.041	5.695
2017	840	5.387	6.227
2018	895	5.948	6.843
2019	1,405	6.070	7.475

Sumber : UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare, 2015-2019 (data diolah)

Berdasarkan data tersebut, pertumbuhan kendaraan baru roda empat / roda enam dan roda dua dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 8,02%, tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 8.84%, tahun 2018 kembali mengalami peningkatan pertumbuhan sebesar 9,02% serta pada tahun 2019 sebesar 9,55%.

Berdasarkan fakta dilapangan, pertumbuhan tersebut tidak signifikan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak tahunan maupun lima tahun sebagaimana terlampir pada tabel 1.2 sebagai berikut :

**Tabel 2 Jumlah Unit Realisasi PKB Roda Empat dan Roda 2 pada Kantor Bapenda Sulsel Wilayah Parepare periode Tahun 2015-2019**

Tahun	Potensi WP	Jml WP terbayar	WP tdk Daftar Ulang (KTMDU)	Persentase WP Tdk patuh
2015	50.583	45.690	4.893	9,67%
2016	51.847	45.836	6.011	11,59%

2017	48.507	41.556	6.951	14,33%
2018	49.384	42.595	6.789	13,75%
2019	53.035	44.836	8.199	15,46%

Sumber : UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare 2015-2019 (data diolah)

Hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah (UPT) Pendapatan Wilayah Parepare, mengatakan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor di wilayah Parepare saat ini mencapai Rp 10 milyar terhitung mulai dari Januari tahun 2016 sampai dengan Desember Tahun 2020. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor baru tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak tahunan tepat waktu sehingga untuk meminimalisir jumlah wajib pajak tidak patuh tersebut, maka masih sering dilakukan kegiatan rutin Penetiban Pajak Kendaraan Bermotor oleh Pihak UPT Bapenda Prov. Sulsel wilayah Parepare Bersama pihak Lantas Polresta Parepare dan Jasa Raharja.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) diantaranya yaitu:

- a. Kesadaran wajib pajak,
- b. Sanksi perpajakan,
- c. Pelayanan publik.

Kesadaran wajib pajak menurut Nasution (2006:7) dalam Ghailina 2018, yaitu sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seorang wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku serta niat yang sungguh sungguh untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Kesadaran Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas (Frederica, 2008). Apabila Wajib Pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus dan ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya ketidakpatuhan dalam membayar pajak (Muliari dan Setiawan, 2011).

Rahayu (2017:170), Sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Sanksi Perpajakan memiliki peran penting sebagai aturan dari undang undang perpajakan agar masyarakat taat akan membayar pajak. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat, karena semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka (Harinurdin, 2009). Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Sari dan Neri, 2013).

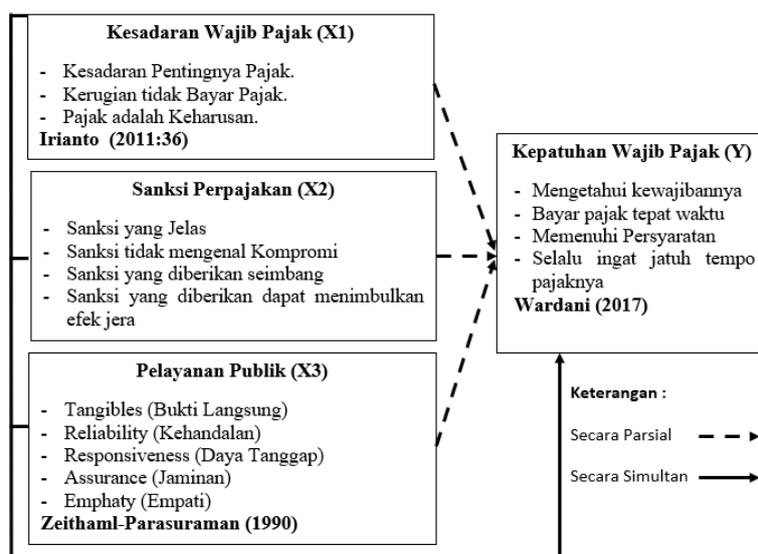
Zauhar (2001) dalam buku Ahmad (2018:2), Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (public goods and services) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara. Dari UNDANG-UNDANG Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, memberikan defenisi bahwa Pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang merupakan suatu bentuk interaksi antara Pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan menciptakan pelayanan publik yang baik, akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan berdampak pada tumbuhnya kepercayaan publik sehingga akan mendorong pada kepatuhan pajak. Dengan meningkatkan mutu pelayanan publik akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Rahayu (2013:139) memberikan defenisi kepatuhan pajak adalah suatu tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar,tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh. Pada hakikatnya Pemerintahan modern adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan suatu bentuk interaksi antara Pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dari uraian tersebut diatas, maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1 Kerangka Konseptual**



## HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan kerangka konseptual yang diuraikan diatas, penelitian ini akan mengembangkan hipotesis sebagai berikut :

- a. Kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor UPT Bapenda Prov. Sulsel wilayah Parepare.
- b. Kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor UPT Bapenda Prov. Sulsel wilayah Parepare.
- c. Variabel pelayanan publik yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor UPT Bapenda Prov. Sulsel wilayah Parepare.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu Penelitian ini bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencandarkan karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin & Damiyanti: 2011). Penelitian ini menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Kantor UPT Bapenda Prov. Sulsel wilayah Parepare mulai bulan Nopember 2021 sampai dengan Desember 2021. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling yakni penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu :

- a. Wajib pajak yang tunggakan pajaknya dibawah 1 tahun pajak
- b. Wajib pajak yang mendaftarkan memiliki identitas yang sama nama dan alamatnya sesuai dengan yang tercantum di STNK dan bukti SKPD.
- c. Khusus pada Wajib pajak yang alamatnya terdaftar dalam wilayah kota Parepare

Data UPT Bapenda prov Sulsel wilayah parepare tahun 2020 berdasarkan kriteria dimaksud yaitu sebanyak 364 unit, dan jika dirata-ratakan setiap bulannya selama setahun sebesar 31 unit. Sehingga dalam penelitian ini akan membagikan total 31 kuisisioner kepada responden yang datang langsung memenuhi kewajibannya pada unit layanan Samsat stationer kantor Bapenda Prov. Sulsel wilayah Parepare.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Teknik analisa regresi linear berganda yang didahului dengan uji validitas dan uji realibilitas. Terhadap penilaian uji hipotesis digunakan uji t untuk menguji hubungan secara parsial, uji f untuk menguji hubungan secara simultan dan uji t (uji beta) untuk menentukan variabel yang berpengaruh dominan dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian ini, peneliti terlebih dahulu menguji kualitas data hasil kuisisioner dengan hasil data valid dan reliabel dengan menggunakan alat bantu program analisa data SPSS Versi 25, dimana data dalam penelitian ini menunjukkan sah atau valid, dengan nilai Corrected Item Total Correlation positif di atas angka 0,355, dan nilai koefisien reliabilitas dapat diterima dengan menggunakan reliabilitas Cronbach`s Alpha > 0,7 sehingga dapat dikatakan sebagian pengukur masing-masing variabel dari kuisisioner adalah reliabel atau dapat diandalkan. Selanjutnya diuji asumsi klasik dengan uji normalitas, dan hasilnya nilai residual probabilitas atau asymp.sig 2-tailed sebesar

0,200, yang mana lebih besar dari nilai signifikan alpha 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

Untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). dimana kegunaanya untuk mengukur pengaruh antara independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan analisis regresi linier berganda. maka diperoleh nilai koefisien regresi masing – masing setiap variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,946	,710		1,333	,194		
X1 Kesadaran Wajib Pajak	,648	,120	,679	5,389	,000	,833	1,200
X2 Sanksi Perpajakan	-,193	,208	-,150	-,930	,361	,510	1,961
X3 Pelayanan Publik	,381	,203	,320	1,878	,071	,457	2,190

Dependent Variable: Y Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah 2021

Hasil print out SPSS diperoleh koefisien dalam perhitungan regresi di atas, maka persamaan regresinya menjadi :

$$Y = 0,946 + 0,648X1 + (- 0,193X2) + 0,381X3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 0,946 mempunyai pengertian bahwa jika skor meliputi kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik nilainya tetap/konstan maka kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare mempunyai nilai sebesar 0,946.
- Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 0,648 yang berarti berkontribusi positif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare sebesar 0,648, sehingga apabila skor kesadaran wajib pajak naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare sebesar 0,648 point.
- Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X2) sebesar - 0,193 yang berarti berpengaruh negative antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare sebesar - 0,193, sehingga apabila skor sanksi perpajakan naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare sebesar - 0,193 point.
- Nilai koefisien regresi pelayanan publik (X3) sebesar 0,381 yang berarti berkontribusi positif antara pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare sebesar 0,381, sehingga apabila skor pelayanan publik naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare sebesar 0,381 point

**Pengujian hipotesis secara parsial**

Dari perhitungan pada program analisis data SPSS 25 diperoleh nilai  $t_{hitung}$ , terlihat pada tabel 4 Coefficients<sup>a</sup>.

**Tabel 4 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,946	,710		1,333	,194		
X1 Kesadaran Wajib Pajak	,648	,120	,679	5,389	,000	,833	1,200
X2 Sanksi Perpajakan	-,193	,208	-,150	-,930	,361	,510	1,961
X3 Pelayanan Publik	,381	,203	,320	1,878	,071	,457	2,190

a. Dependent Variable: Y Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah 2021.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial sebagai berikut :

a. Pengaruh Variabel kesadaran wajib pajak (X1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil pengujian menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak dilihat dari signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1 = t (0,05; 27) = 2,052$  dengan tingkat kesalahan 5%, sedangkan  $t_{hitung}$  sebesar 5.389, hal ini menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5,389 > 2,052$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

b. Pengaruh Variabel sistem sanksi perpajakan (X2) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil pengujian menunjukkan variabel sanksi perpajakan dilihat dari signifikan  $0,361 > 0,05$  dan nilai  $t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1 = t (0,05; 27) = 2,052$  dengan tingkat kesalahan 5%, sedangkan  $t_{hitung}$  sebesar -0.930, hal ini menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $-0,930 < 2,052$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

c. Pengaruh Variabel pelayanan publik (X3) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil pengujian menunjukkan variabel pelayanan publik dilihat dari signifikan  $0,071 > 0,05$  dan nilai  $t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1 = t (0,05; 27) = 2,052$  dengan tingkat kesalahan 5%, sedangkan  $t_{hitung}$  sebesar 1,878, hal ini menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $1,878 < 2,052$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

**Pengujian variabel dominan (uji Beta)**

Uji beta merupakan alat ukur untuk melihat variabel manakah yang paling dominan diantara variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya nilai ditentukan

dari nilai koefisien determinasi antara 0 sampai 1, semakin jauh nilai variabel bebas terhadap angka nol, semakin tinggi pengaruh yang di timbulkan pada variabel terikat. Maka berdasarkan pada Tabel 4 memiliki nilai koefisien beta (Standadized Coefficient), diketahui bahwa variabel memiliki hubungan kuat / paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare dengan nilai Standadized Coefficient Beta sebesar 0,679.

**Pengujian hipotesis secara simultan**

Dari perhitungan pada program analisis data SPSS 25 diperoleh nilai  $t_{hitung}$ , terlihat pada tabel ANOVA<sup>a</sup>.

**Tabel 5 ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,499	3	2,166	16,184	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3,614	27	,234		
	Total	10,114	30			

a. Dependent Variable: Y kepatuhan wajib pajak

Predictors: (Constant), X3 Pelayanan Publik, X1 Kesadaran Wajib Pajak, X2 Sanksi Perpajakan

Sumber: Data primer diolah 2021.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan, menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik dilihat dari signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f_{tabel} = f(k;n-k) = f(3;27) = 2,960$  dengan tingkat kesalahan 5%. Sedangkan  $F_{hitung}$  sebesar 16.184, hal ini menunjukkan nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $16.184 > 2,960$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik secara Bersama – sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

**Pengujian Koefisien Determinasi (R2)**

Pengujian koefisien determinasi (R square) untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari hasil pengolahan SPSS 25 diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 6. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,802 <sup>a</sup>	,643	,603	,36588	1,447

Predictors: (Constant), X3 Pelayanan Publik, X1 Kesadaran Wajib Pajak, X2 Sanksi Perpajakan

Dependent Variable: Y Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah 2021

Berdasarkan hasil tabel Model Summary<sup>b</sup> diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,643, yang diartikan bahwa nilai kontribusi variabel

kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare dengan nilai  $R^2$  atau  $(R^2) = 0,643$  atau sebesar 64,3%. Sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare dimana hasil yang diperoleh kesadaran wajib pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,389 > dari  $t_{tabel}$  2,052 dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig = 0,000 < 0,05$ ). Yang berarti variabel kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Aswati, Arifuddin dan Tuti (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPTB Samsat Kabupaten Muna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun tidak sejalan dengan penelitian oleh Niken (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Sleman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan secara parsial tidak mempengaruhi langsung kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare dimana hasil yang diperoleh sanksi perpajakan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar - 0,930 < dari  $t_{tabel}$  2,052 dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $sig = 0,361 < 0,05$ ). Yang berarti variabel sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh positif atau tidak secara langsung dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Syafril (2020). Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-samsat dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Tegal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan sistem E-Samsat tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Tegal.

Namun tidak sejalan dengan penelitian oleh Anton, Pratana, Eddy, dan Suparsiyem (2020). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas pemahaman Peraturan Perpajakan, Akuntabilitas Pemerintah, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di UMKM Bengkulu. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan publik secara parsial tidak mempengaruhi langsung kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare dimana hasil yang diperoleh pelayanan publik memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,878 <$  dari  $t_{tabel}$   $2,052$  dan tingkat signifikansi lebih besar dari  $0,05$  ( $sig = 0,071 < 0,05$ ). Yang berarti variabel pelayanan publik secara parsial tidak berpengaruh positif atau tidak secara langsung dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Syafril (2020). Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-samsat dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Tegal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Aswati, Arifuddin dan Tuti (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPTB Samsat Kabupaten Muna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi perpajakan dan Pelayanan Publik secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik secara simultan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare dimana hasil yang diperoleh dari kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik secara simultan memiliki nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $16,184 >$  dari  $f_{tabel}$   $2,960$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari  $0,05$  ( $sig = 0,000 < 0,05$ ). Yang berarti variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

### **Variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS Versi 25, diketahui bahwa dari ketiga variabel bebas/independen (X), hanya variabel kesadaran pajak yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare. yang mana variabel kesadaran wajib pajak lebih dominan atau berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil nilai beta standardised diketahui sebesar  $0,679$  atau lebih besar dari pada variabel sanksi perpajakan dan pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare.

### **KESIMPULAN**

Terdapat pengaruh variabel kesadaran wajib pajak secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare. Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel sanksi perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare. Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel pelayanan publik terhadap variabel kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare. Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan

publik secara simultan atau bersama sama berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT Bapenda Prov. Sulsel Wilayah Parepare. Serta dari penelitian diperoleh hasil bahwa dari ketiga variabel independen (X), variabel kesadaran wajib pajak (X1) yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada UPT Bapenda Prov. Sulsel wilayah Parepare.

#### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diperoleh saran – saran adalah sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melaksanakan teknik observasi langsung serta menambah referensi - referensi terkait penelitian sejenis, agar diperoleh pemahaman yang lebih baik tentang responden yang akan diberikan kuisioner
2. Peneliti selanjutnya perlu menguji variabel lainnya yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor seperti sosialisasi perpajakan, tingkat pendapatan masyarakat dan beberapa variabel lainnya .

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- , UNDANG-UNDANG No. 33 Tahun 2004, tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- , UNDANG-UNDANG Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009.
- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211.
- Anton Robiansyah, Pratana Puspa Midiastuty, Eddy Suranta, Suparsiyem Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pemahaman Peraturan Perpajakan, Akuntabilitas Pemerintah, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *I-FINANCE Vol.06 No. 01 Juni 2020*.
- AR, Syamsudin dan Damaianti. (2011). *Metode penelitian pendidikan bahasa*. Bandung: remaja rosdakarya.
- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating
- Asfa, Esti Rizqiana dan Wahyu Meiranto. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*. Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017,

- Aswati, Wa Ode, Arifuddin Mas'ud, dan Tuti Nurdianti Nudi. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB Samsat Kabupaten Muna ). Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume III/1/Februari
- Davey, K. J. 1998. Penterjemah Amarullah Dkk, Pembiayaan Pemerintahan Daerah. Jakarta : UI Press.
- Echdar, Saban. 2017. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Penerbit : Ghalia Indonesia. Bogor.
- Frederica, Diana. (2008). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Daerah Istimewa Yogyakarta Kecuali Gunung Kidul Dan Kulon Progo). Jurnal Akuntansi Vol.8 No.3 Tahun 2008. Hal 261 – 282.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harinurdin, Erwin. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. ISSN 0854-3844 Vol. 16, Nomor 2.
- Ilhamsyah, Randi., Maria G Wi Endang & Rizky Yudhi Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Jurnal Perpajakan (Jejak) Vol. 8, No. 1. (didownload 29 september 2016)
- Irianto, D. 2011. Pemanfaatan Mikroalga Laut Scenedesmus sp Sebagai Penyerap Bahan Kimia Berbahaya Dalam Air Limbah Industri. Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Islamy,M.Irfan, 1999, Reformasi Pelayanan Publik, Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi, di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.
- Juliantara, D. (2005). Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

- Lutfi, Achmad. 2006. Penyempurnaan Administrasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah: Suatu Upaya dalam Optimalisasi Penerimaan PAD. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Optimalisasi : Bisnis & Birokrasi*, Volume XIV, No 1, Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marziana, et al., 2010. The Relationship Between Perceptions and Level of Compliance Underself Assessment System –A Study In The East Coast Region, College of Business Management and Accounting Universiti Tenaga Nasional\*, *Global Business and economics* July 2010, Vol.1
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. *Jurnal akuntansi bisnis* Vol.6.1-Jan 2011.
- Muliari, NK., Setiawan PE. 2011. Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan pajak pratama denpasar timur. *Skripsi. Universitas Udayana. Denpasar. Hal.5*
- Pemerintah Provinsi Sulawesi- Selatan Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.
- Putra, Widnata. AMP, Kusuma. Sudiartana, Made. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Billing Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Jurnal Kharismavol*. 3 No. 1, Februari 2021E-ISSN 2716-2710.
- Rahayu, S, K. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahayu, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sari, R.A. Vivi Yulian dan Neri Susanti. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Ekombis Review*. (didownload 14 oktober 2016)
- Siti Kurnia Rahayu, 2017, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains

- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ketujuabelas. Alfabeta. Bandung.
- Susanti, Niken Apriliana. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman). Skripsi. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Syafril, Wahyu Dwi Wicaksono. 2020 Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-samsat dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Tegal.
- Tanilasari, Yessica dan Pujo Gunarso. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Jurnal Akuntansi dan Perpajakan, Vol.3, No.1, Tahun 2017.
- Tjahjono, A. dan Husein, Muhammad Fakhri. 2000. Perpajakan Edisi Revisi Cetakan Kedua. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Wahyudi Kumorotomo, Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi, Magister Administrasi Publik (MAP) dan Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2008.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul). Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1 Juni 2017.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. Delivering Quality Service ; Balancing Customer Perception and Expectations, The Free Press, New York, 1990.