



## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN BUTON UTARA

Kasiruddin<sup>1</sup>, Jopang<sup>2</sup> dan Yaya Mulyana<sup>3</sup>

[kasir0079@gmail.com](mailto:kasir0079@gmail.com), [jopang@uho.ac.id](mailto:jopang@uho.ac.id), [yayamulyana@yahoo.com](mailto:yayamulyana@yahoo.com)

<sup>1</sup>BAPENDA Kabupaten Buton Utara; <sup>2</sup>FISIP Universitas Halu Oleo, <sup>3</sup>FISIP Universitas Pasundan Bandung

### ABSTRACT

*Taxpayer compliance in North Buton Regency has been going well. This is supported by the high awareness of taxpayers and good service quality. This study has a purpose to determine and analyze: (1). The effect of taxpayer awareness and service quality together on taxpayer compliance at the North Buton Regency Tax Office in 2019; (2). The effect of taxpayer awareness on taxpayer compliance at the North Buton Regency Tax Office in 2019 and (3). The influence of the service quality of tax officials on taxpayer compliance at the North Buton Regency Tax Office in 2019.*

*This research was conducted on taxpayer participants registered at the Regional Revenue Agency Office of North Buton Regency with a population of 28,598 people. The research sample was taken as many as 101 respondents using the Stratified Random Sampling technique. The independent variables are taxpayer awareness and employee service quality. The dependent variable is taxpayer compliance. Measurement of variables using a Likert scale. Data analysis was performed using Multiple Regression Analysis using SPSS 22.*

*Based on the standard estimates for the variable of taxpayer awareness (X1), taxpayer service (X2) and taxpayer compliance (Y) a structural equation can be made  $Y = 0.561X_1 + 0.328X_2$ . The results of the analysis show that taxpayer awareness and service quality of employees simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance by 66.20%, while the remaining 33.80% is influenced by other factors outside this research model. Taxpayer awareness has a significant effect on taxpayer compliance by 56.10% and the remaining 43.90% is influenced by other factors outside this research model. Service quality has a significant effect on taxpayer compliance by 32.80% and the remaining 67.20% is influenced by other factors outside this research model.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Service Quality and Compulsory Compliance*

## ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak di kabupaten Buton Utara telah berlangsung dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kesadaran wajib pajak yang cukup tinggi dan kualitas pelayanan pegawai yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis : (1). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Buton Utara tahun 2019; (2). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Buton Utara tahun 2019 dan (3). Pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Buton Utara tahun 2019.

Penelitian ini dilakukan pada peserta wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Buton Utara dengan populasi berjumlah 28.598 orang. sampel penelitian diambil sebanyak 101 responden dengan menggunakan teknik *Stratified Random Sampoling*. Variabel independent adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pegawai. Variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Pengukuran variable dengan menggunakan skala Likert. Analisis Data dilakukan dengan menggunakan *Multiple Regression Analysis* dengan menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan *standard estimated* untuk variable kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan wajib pajak ( $X_2$ ) dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) dapat dibuat persamaan structural  $Y = 0,561X_1 + 0,328X_2$ . Hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 66,20%, sedangkan sisanya 33,80% dipengaruhi oleh factor lain di luar model penelitian ini. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 56,10% dan sisanya 43,90% dipengaruhi oleh factor lain di luar model penelitian ini. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 32,80% dan sisanya 67,20% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak.*



## **PENDAHULUAN**

Kebijakan perpajakan dianggap berhasil apabila memiliki peningkatan penerimaan Negara pada periode tertentu dari hasil pajak (Simanjuntak, dkk., 2012; Farouq, 2018). Peningkatan hasil penerimaan negara tersebut dilihat dari penambahan jumlah wajib pajak baru serta peningkatan jumlah wajib pajak baru yang sudah terdaftar (Listiyowati, dkk., 2021). Agar target pajak tersebut tercapai diperlukan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Miladia, 2010 dalam Maharani, 2015). Menurut Kastaloni dan Ardiyanto (2017) kepatuhan wajib pajak mencerminkan ketaatan dan kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan pajak. Kepatuhan wajib pajak tercipta apabila wajib pajak tersebut mematuhi peraturan perpajakan yang berlakuyang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan rasio pajak (Nurmantu, 2007).

Sesorang yang patuh terhadap kewajiban pajaknya menunjukkan adanya kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan melalui suatu prioses dan prosedur adanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2005 dalam Latief, dkk., 2020). Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak biasanya dilihat dari kepatuhan dalam menyampaikan SPT yang berisi informasi besaran pajak terutang sebagai acuan untuk mengetahui besaran PPh setiap tahunnya (Kastaloni dan Ardiyanto (2017). Kepatuhan pajak menjadi sesuatu yang penting untuk dilaksanakan oleh Negara melalui system pemerintahannya berdasarkan nilai kemanfaatan resiprokal yaitu kepatuhan pajak berdasarkan komitmen yang dijalankan oleh petugas pajak yang menciptakan hubungan harmonis antara masyarakat dengan pemerintah (Mangotong, 2018 dalam Latief, dkk., 2020).

Wajib pajak yang patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak sangat ditentukan oleh beberapa factor antara lain adalah adanya kesadaran wajib pajak



untuk membayar pajak tepat waktu dan kualitas pelayanan. Kesadaran membayar pajak dapat diketahui melalui pengakuan, pengertian dan pemahaman terhadap aturan perpajakan yang berlaku sehingga memiliki niat untuk membayar pajak (Cendana dan Pradana, 2021).

Selain kesadaran wajib pajak yang harus ditingkatkan, pemerintah juga harus memperhatikan kualitas layanan penyelenggara pajak. Kualitas pelayanan menjadi salah satu pendorong agar kepuasan pengguna layanan dalam membayar pajak. Peningkatan kualitas layanan dilakukan dengan cara peningkatan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur layanan, ketersediaan sistem informasi dan teknologi yang menunjang layanan perpajakan. Pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan organisasi pemerintah untuk memenuhi keinginan publik dengan menciptakan kualitas layanan yang prima. Kualitas layanan prima diukur melalui beberapa aspek, antara lain : (1). Bukti fisik (2). Keandalan dalam memberikan layanan (3). Respons layanan yang cepat dan tepat (4). Keamanan dan kenyamanan layanan (5). Kepedulian (Elita dan Anatan, 2007 dalam Mahardika, 2015).

Di kabupaten Buton Utara pada tahun 2018 memiliki jumlah penduduk 60.088 jiwa. Dari sejumlah penduduk tersebut yang memiliki NPWP baru mencapai 2,16%. Jumlah wajib Pajak Kabupaten Buton Utara tahun 2018 terdiri dari PJMBLB sebanyak 176 orang, NPWP perhotelan 11 orang, NPWP air tanah 13 orang, NPWP rumah makan 13 orang, NPWP reklame 13 orang. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sebanyak 14 NPWP dan PBB sebanyak 28.358 orang. Dari tiga jenis pajak tersebut. Dari sejumlah peserta wajib pajak tersebut pengusaha yang patuh terhadap kewajiban pajak baru mencapai sekitar 48,86% atau 86 perusahaan, sementara BPHTP mencapai 50% atau 7 perusahaan dan PBB baru mencapai 68,99% atau 19.567 orang (Bapenda Butur, 2020). Data di atas menunjukkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah. Kesadaran wajib pajak sangat penting agar kepatuhan wajib pajak meningkat sehingga pembiayaan Negara juga meningkat (Jatmiko, 2006 dalam Saragih, 2017). Kesadaran wajib pajak dalam



membayar pajak lebih pada kekhawatiran mereka terhadap pembayaran disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri, sehingga masyarakat kurang percaya dengan aparat pajak (Mahardika, 2015).

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai pada Kantor BAPENDA Kabupaten Buton Utara belum berorientasi pada pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan indikator kehandalan dalam memberikan layanan yang masih rendah. Pegawai di Kantor BAPENDA kabupaten Buton Utara berjumlah 32 orang dan hanya 6 orang (18,75%) yang bisa mengoperasikan computer dan mengakses media *online*. Kondisi ini mempengaruhi adanya pelayanan yang cepat dan tepat menyebabkan layanan yang lambat. Pegawai kurang peduli dengan kendala yang dihadapi oleh wajib pajak dalam berurusan, sehingga wajib pajak mencari tahu dengan sesama wajib pajak lainnya atas masalah yang dialaminya. Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan studi dengan Judul Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Buton Utara tahun 2019.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Buton Utara dimulai Bulan Maret sampai dengan Juli 2020. Pemilihan lokasi studi didasarkan pada pertimbangan bahwa kesadaran wajib pajak di Kantor BAPENDA Kabupaten Buton Utara masih rendah. Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak yang terdaftar berjumlah 28.598 orang. Sampel penelitian diambil sebanyak 101 responden dengan menggunakan teknik *Stratified Random Sampling*. Variabel independent adalah kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan pegawai ( $X_2$ ). Variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Pengukuran variable dengan menggunakan skala Likert. Analisis Data dilakukan dengan teknik *Multiple Regression Analysis* dengan menggunakan SPSS 22.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### DESKRIPSI TEMUAN HASIL PENELITIAN

#### 1. Deskripsi Responden Atas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan upaya wajib pajak secara sadar untuk menyelesaikan kewajibannya sesuai ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak diukur dengan menggunakan indikator persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan karakteristik wajib pajak. Hasil deskripsi jawaban responden atas variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 1. berikut:

Tabel 1. Deskripsi Jawaban Responden Atas Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Indikator variabel	Item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kesadaran Wajib Pajak	$x_{2.1.1}$	2	2.00	3	3.00	11	11.00	38	38.00	46	46.00	4.23	Baik
	$x_{2.1.2}$	2	2.00	3	3.00	14	14.00	48	48.00	33	33.00	4.07	Baik
	$x_{2.1.3}$	2	2.00	2	2.00	15	15.00	54	54.00	27	27.00	4.02	Baik
	$x_{2.1.4}$	2	2.00	3	3.00	14	14.00	48	48.00	33	33.00	4.07	Baik
	$x_{2.1.5}$	1	1.00	4	4.00	13	13.00	48	48.00	34	34.00	4.10	Baik
	$x_{2.1.6}$	2	2.00	3	3.00	11	11.00	38	38.00	46	46.00	4.23	Baik
	$x_{2.1.7}$	1	1.00	5	5.00	9	9.00	52	52.00	33	33.00	4.11	Baik
	$x_{2.1.8}$	1	1.00	4	4.00	14	14.00	48	48.00	33	33.00	4.08	Baik
	$x_{2.1.9}$	1	1.00	4	4.00	7	7.00	51	51.00	37	37.00	4.19	Baik
	$x_{2.1.10}$	1	1.00	4	4.00	9	9.00	49	49.00	37	37.00	4.17	Baik
<b>Rata-Rata Skor Indikator Kesadaran Wajib Pajak</b>											<b>4.12</b>	Baik	
<b>Rata-Rata Skor Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)</b>											<b>4.12</b>	Baik	

Sumber: Data Primer 2021, (diolah)

Tabel 1 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kesadaran wajib pajak, memiliki jawaban rata-rata 4,12 berada pada kategori baik. Ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Pelayanan pajak Buton Utara sudah baik.

#### 2. Deskripsi Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

Kualitas pelayanan pegawai pajak merupakan mutu layanan yang diberikan oleh pegawai pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Penilaian pada variabel ini diukur dari persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pegawai pajak yang diberikan oleh instansi pajak. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 2

Tabel 2. Deskripsi Jawaban Responden Atas Pelayanan Pegawai Pajak (X2)

Indikator variabel	Item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
		F	%	f	%	F	%	F	%	F	%		
Pelayanan pegawai pajak	$x_{1.1.1}$	2	2.00	4	4.00	24	24.00	44	44.00	26	26.00	3.88	Baik
	$x_{1.1.2}$	1	1.00	2	2.00	26	26.00	46	46.00	35	48.00	4.12	Baik
	$x_{1.1.3}$	1	1.00	2	2.00	7	7.00	47	47.00	43	43.00	4.29	Baik
	$x_{1.1.4}$	1	1.00	2	2.00	10	10.00	43	43.00	33	33.00	4.27	Baik
	$x_{1.1.5}$	2	2.00	4	4.00	14	14.00	54	54.00	26	26.00	3.98	Baik
	$x_{1.1.6}$	2	2.00	4	4.00	11	11.00	54	54.00	29	29.00	4.04	Baik
<b>Rata-Rata Skor Indikator Pelayanan Pegawai Pajak</b>											<b>4.10</b>	Baik	
<b>Rata-Rata Skor Variabel Pelayanan Pegawai Pajak (X1)</b>											<b>4.10</b>	Baik	

Sumber: Data Primer 2021, (diolah)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan tanggapan responden mengenai pelayanan pegawai pajak sebesar 4,10 berada pada kategori baik. Pelayanan pegawai pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak sudah baik..

### 3. Deskripsi Responden Atas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Indikator variabel	Item	Jawaban Responden										Rata-Rata	Makna dlm skala
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
		F	%	f	%	F	%	F	%	F	%		
Kepatuhan Wajib Pajak	$Y_{1.1.1}$	1	1.00	3	3.00	12	12.00	42	42.00	42	42.00	4.21	Baik
	$Y_{1.1.2}$	2	2.00	3	3.00	9	9.00	46	46.00	40	40.00	4.19	Baik
	$Y_{1.1.3}$	2	2.00	4	4.00	9	9.00	53	53.00	32	32.00	4.09	Baik
	$Y_{1.1.4}$	1	1.00	3	3.00	10	10.00	42	42.00	44	44.00	4.25	Baik
	$Y_{1.1.5}$	1	1.00	3	3.00	6	6.00	48	48.00	42	42.00	4.27	Baik
	$Y_{1.1.6}$	1	1.00	3	3.00	10	10.00	44	44.00	42	42.00	4.23	Baik
<b>Rata-Rata Skor Indikator Kepatuhan Wajib Pajak</b>											<b>4.21</b>	Baik	
<b>Rata-Rata Skor Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>											<b>4.21</b>	Baik	

Sumber: Data Primer 2021, (diolah)

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai 4,21 dan berada pada kategori baik.

### PENGUJIAN HIPOTESIS

Berdasarkan *standard estimated* untuk variable kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan wajib pajak ( $X_2$ ) dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) menghasilkan persamaan structural  $Y = 0,561X_1 + 0,328X_2$ . Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda diperoleh hasil seperti dalam Tabel 4

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linaer Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>		
		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	(Constant)		2.528	.013
1	Kesadaran wajib pajak	.561	6.679	.000
2	Pelayanan pegawai pajak	.328	4.335	.003

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak  
 Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)

### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 56,10% dan sisanya 43,90% dipengaruhi oleh factor lain di luar model penelitian ini. Selanjutnya hasil uji parsial dengan uji t menunjukkan nilai koefisien *standardized coefficients* regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,565. Nilai  $t_{hitung}$  6.679  $\geq$  nilai  $t_{tabel}$  1,660, dengan nilai sig t untuk variabel kesadaran wajib pajak 0,000 lebih kecil dari alpha (0,05). Hal ini mengandung makna secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor BAPENDA . Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya kesadaran wajib pajak. Jika kesadaran wajib

pajak tinggi/baik, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi/baik. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan Cendana dan Pradana (2021) kesadaran membayar pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, mengerti dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk membayar pajak sebagai kewajibannya. Manik (2009) dalam Fitri (2017); Tiraada (2013), Pratiwi dan Setiawan (2014) dan Dewi Setiawan (2016) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan pajak. Tiraada (2013). Kesadaran wajib pajak yang tinggi untuk membayar pajak dalam menunjang pembangunan Negara dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Wajib pajak telah mengetahui peraturan perundang-undangan dan ketentuan mengenai fungsi pajak untuk pembiayaan Negara, memahami bahwa kewajiban pajak harus ditunaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela dan membayarnya dengan benar (Manik, 2009 dalam Fitri, 2017).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 32,80% dan sisanya 67,20% dipengaruhi oleh factor lain di luar model penelitian ini. Hasil uji parsial dengan uji t menunjukkan nilai koefisien *standardized coefficients* regresi untuk variabel pelayanan pegawai pajak bertanda positif sebesar 0,328 dan nilai  $t_{hitung} 4.335 \geq$  nilai  $t_{tabel} 1,660$  atau nilai sig t untuk variabel pelayanan pegawai pajak 0,003 lebih besar dari alpha (0,05). Dengan demikian, secara parsial pelayanan pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan Elita dan Anatan, 2007 dalam Mahardika, 2015 yang menyebutkan bahwa ualitas pelayanan yang baik harus memenuhi *unsur tangible, responsiveness, reliable, assurance dan empathy*. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang bermutu yang diterima oleh wajib pajak membuat wajib pajak cenderung untuk

membayar pajaknya. Penyediaan kualitas pelayanan yang bermutu membuat wajib pajak merasa nyaman dalam pelayanan sehingga wajib pajak patuh terhadap kewajibannya (Damayanti dan Setiawan, 2014)..

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Secara Bersama-Sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil ujivariabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pegawai pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.662 <sup>a</sup>	.516	.402	.52979	1.364

a. Predictors: (Constant), Pelayanan pegawai pajak, Kesadaran wajib pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5 diatas dan *model summary* tersebut diperoleh nilai (R<sup>2</sup>) sebesar 0,516 yang artinya kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 66,20%, sedangkan sisanya 33,80% dipengaruhi oleh factor lain di luar model penelitian ini . Hasil pengujian melalui uji Simultan (ANOVA) pengaruh simultan kesadaran wajib pajak (X<sub>1</sub>) dan Kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan membayar pajak dilihat pada tabel 5

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (ANOVA<sup>a</sup>)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.559	2	6.279	22.372	.000 <sup>b</sup>
	Residual	27.226	97	.281		
	Total	39.784	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan pegawai pajak, Kesadaran wajib pajak  
*Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 5 diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar 22.372 sedangkan  $F_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan derajat pembilang 3 dan derajat penyebut 99 diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3.09 maka dari hasil ini diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan variabel independen yakni variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak secara bersama-sama mengalami perubahan kenaikan maka akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Buton Utara. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan Kastaloni dan Ardiyanto (2017) tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan gambaran ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat terbentuk apabila wajib pajak patuh dengan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan rasio pajak (Nurmantu, 2007). Kepatuhan pajak menjadi sesuatu yang penting untuk dilaksanakan oleh Negara melalui system pemerintahannya berdasarkan nilai kemanfaatan resiprokal yaitu kepatuhan pajak berdasarkan komitmen yang dijalankan oleh petugas pajak yang menciptakan hubungan harmonis antara masyarakat dengan pemerintah (Mangotong, 2018 dalam Latief, dkk., 2020).

## KESIMPULAN

Berdasarkan *standard estimated* untuk variable kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), pelayanan wajib pajak ( $X_2$ ) dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) dapat dibuat persamaan structural  $Y = 0,561X_1 + 0,328X_2$ . Hasil analisis menunjukkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 66,20%, sedangkan sisanya 33,80% dipengaruhi oleh factor lain di luar model penelitian ini. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 56,10% dan sisanya 43,90%

dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 32,80% dan sisanya 67,20% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Astutik, Putri Tenny., Makmur, Mochamad., dan Suwondo. 2014. Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi pada Dinas Pendapatan Asli Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 1, Hal. 47-52.
- Cendana, M dan Pradana, Laksma Bayu. 2021. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Bina Akuntansi*, Volume (8) Nomor (1), Hal 22 - 33
- Damayanti, Dian Putu Ni dan Setiawan, Eri. 2014. Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pbb Terhadap Pad Kota Denpasar Tahun 2009-2013. *e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Volume (9) Nomor (1) Hal : 97-105
- Dewi, K, I Sri, & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib pajak Reklame. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Volume (17) Nomor (1), hal : 84–111.
- Farouq, M. 2018. *Hukum Pajak di Indonesia: Suatu Pengantar Ilmu Hukum Terapan di Bidang Perpajakan*. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Fitri, Dona. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics*. Vol. 4 No. 1, hal : 30-44
- Kastaloni, Yusuf J. Olivia dan Ardiyanto, D. Mohammad. 2017. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol (6), No (3), Hal : 1-10.
- Lamia, A. Alfani., Saerang, P.E. David., Wokas, R.N. Heince. 2015. Analisis Efektifitas dan Kontribusi Pemungutan Pajak Restoran, Pajak Reklame, Dan Pajak Penerangan Jalan Pada Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 15 No. 05. Hal : 788-799
- Latief, Salman., Zakaria, Junaidin dan Mapparenta. 2020. Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*. Volume (3), Nomor (3). Hal : 270-289.



- Listiyowati., Indarti, Iin., Wijayanti, Fitri., & Setiawan, Aldo. Fredi. 2021. Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. Vol. 10 No. 1. Hal : 41-59
- Maharani, Indah Sri. 2015. Pengaruh Self Assesment System, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru. *Jurnal JOEM FEKON*. Volume (2), Nomor (2). Hal : 1-14.
- Mahardika, P. Ngurah Gusti I. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, Volume: 5 Nomor: 1. Hal 1-13.
- Nurmantu, Safri. 2007. Faktor- Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Perpajakan. *Jurnal Ilmu Adminstrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol.15, No.1.
- Pratiwi, I.G.A.M.A.M.A., & Setiawan, P. E. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 139–153. Retrieved from <http://majour.maranatha.edu/index.php/maksi/article/view/628>
- Saragih, Fitriani. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kpp Pratama Medan Kota). *Jurnal Majamen Perpajakan*. Volume (6), Nomor (1).
- Simanjuntak, Hamonangan T., dan Mukhlis, Imam. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*, Depok : Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Group).
- Tiraada, T. A. M. 2013. Kesadaran Perpajakn, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 1(3), 999–1008.