

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK UKM

Ida Kristiana, S.E., M.Si. , R.Ery Wibowo Agung S  
Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Semarang  
Ida.kristiana@unimus.ac.id

Riwayat Artikel: Dikirim April 2018 ; Diterima Maret 2018 ; Diterbitkan Maret 2018

### ABSTRACT

*This research aims to analyze determinant individual taxpayers (SME) to pay taxes obligations. This research consists of four independent variables and one dependent variables. Independent variables in this research is the knowledge and understanding of taxation, perception of the tax system, quality of service a fiscus, and awareness a taxpayer. While the dependent variables in this research is the willingness to pay taxes. This research uses convenience sampling technique a number of 83 respondents. Respondents of were sampled in this study is an individual taxpayer who have business and registered in the Ministry of Cooperatives and SMEs Semarang City. Analysis of research data using multiple linear analysis with SPSS 17.0 program. Based on the results of the analysis has been done, this research show that awareness a taxpayer and knowledge & understanding of taxation, have significant effect toward willingness to pay taxes. Quality of service a fiscus and a good perception of the tax system have a significant of positive effect toward willingness to pay taxes.*

**Keywords:** *knowledge and understanding of taxation, perception of the tax system, quality of service a fiscus, willingness to pay taxes.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak UKM untuk membayar pajak. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik convenience dengan jumlah responden sebanyak 83 orang. Seluruh responden memiliki usaha dan terdaftar pada Dinas Koperasi Dan UKM di Kota Semarang. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dengan SPSS 17.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

**Kata kunci:** *pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kemauan membayar pajak.*

### PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan negara terbesar di pemerintahan yaitu dari

penerimaan pajak. Kegiatan pemerintah ini merupakan pengelolaan dana kas negara yang bersumber dari iuran masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat,

seperti pembangunan nasional untuk publik demi meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. UU KUP No.28 Tahun 2007 mendefinisikan pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sistem pemungutan pajak yang saat ini digunakan di Indonesia adalah *Self Assessment System*, sehingga wajib pajak diharuskan berperan aktif dalam menghitung, menyetor, sampai dengan melaporkan sendiri pajaknya. Penerapan sistem ini sangat mengandalkan kesadaran, kejujuran serta kedisiplinan wajib pajak dalam melaksanakan peraturan perpajakan dari masing-masing pribadi wajib pajak, karena faktor-faktor seperti kecurangan dan ketidaksesuaian dalam menghitung pajak sangat mungkin terjadi. Dalam *Self Assesment System*, jika wajib pajak melakukan kecurangan dalam menghitung pajak, sanksi yang diperoleh akan lebih berat. Oleh karena itu, *Self Assesment System* mewajibkan wajib pajak untuk lebih mendalami peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik, namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya (Samrotun & Kustiyah, 2014).

Setiap tahun jumlah UMKM terus tumbuh, rata-rata pertumbuhan setiap tahun sekitar 1,97%. Meskipun jumlah yang terdaftar sekitar 11.692 UMKM, namun kenyataan di lapangan bisa jauh lebih dari angka tersebut. Pemerintah Kota Semarang terus aktif melakukan berbagai upaya untuk membantu para pelaku UMKM memasarkan produk-produknya, sampai ke luar kota Semarang. Karena masih banyaknya UMKM yang tidak

terdaftar, hal ini membuat penerimaan pajak menjadi tidak optimal. Jika pemerintah lebih giat memberi sosialisasi tentang arti pentingnya pajak kepada wajib pajak yang mempunyai UMKM agar penerimaan pajak bisa semakin meningkat (Sismanto, 2016).

Penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat apabila setiap wajib pajak sadar terhadap kewajibannya untuk membayar pajak, karena jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Kenyataannya, penambahan jumlah wajib pajak tersebut tidak sejalan dengan peningkatan penerimaan pajak. Hal ini karena kemauan wajib pajak dalam membayar pajak masih sangat kurang. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak adalah hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Bahkan banyak wajib pajak yang enggan membayar pajak karena takut kalau pajak yang ia bayarkan akan digelapkan (Herdjiono & Sulo, 2015).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Herdjiono & Sulo (2015) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak dan pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan persepsi atas efektifitas sistem pajak dan kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Samrotun & Kustiyah (2014) dan menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Sementara penelitian lain yang dilakukan oleh Oktaviani & Adellina (2016), menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman dan kualitas layanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dari penelitian adalah melakukan replikasi untuk menguji dan menganalisis apakah (1) pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, (2) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dan (3) persepsi sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak,

## LANDASAN TEORI

### Teori Atribusi

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu (Fikriningrum, 2012).

### Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami serta dapat mengaplikasikannya dalam melaksanakan kegiatan perpajakan (Nugroho, 2012). Pengetahuan dan pemahaman yang dimaksud ialah paham dan mengerti tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

### Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang), sedangkan fiskus adalah

petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Arum & Zulaikha, 2012; Jatmiko, 2006; Oktaviani & Adellina, 2016).

### Persepsi Sistem Perpajakan

Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Herdjiono & Sulo, 2015).

### Kemauan Membayar Pajak

Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang, berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu. Sedangkan, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Fikriningrum, 2012).

### Pengembangan Hipotesis Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami dan menelaah peraturan perpajakan sesuai undang-undang yang berlaku. Bagi wajib pajak yang kurang memahami pasti cenderung tidak taat dalam membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, jika wajib pajak telah memahami peraturan perpajakan pasti akan taat dalam membayar karena mereka mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan demi kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan Teori Atribusi (*kekhususan*), pengetahuan dan pemahaman perpajakan digunakan wajib pajak dalam menentukan perilakunya terhadap kemauan membayar pajak. Apabila wajib pajak mencari informasi tentang pengetahuan dan pemahaman perpajakan melalui media internet, dan wajib pajak semakin mengerti tentang pentingnya membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak akan semakin meningkat dengan adanya pengetahuan yang semakin banyak. Hasil penelitian Herdjiono & Sulo (2015) dan Oktaviani & Adellina, (2016), menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Wajib pajak yang telah mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya serta ketentuan perpajakan tentunya akan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajaknya. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H<sub>1</sub>=Pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.**

### **Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak.**

Pelayanan fiskus yaitu cara petugas pajak membantu wajib pajak dalam tata cara pembayaran pajak di kantor pelayanan pajak. Hal ini berkaitan dengan Teori Atribusi (*konsensus*) yaitu jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila sebagian besar wajib pajak menganggap bahwa kualitas pelayanan pajak semakin baik, artinya ketika wajib pajak memerlukan bantuan pegawai pajak selalu siap siaga membantu wajib pajak sampai ia mengerti. Pengalaman tersebut pasti akan diteruskan kepada wajib pajak lain sehingga banyak wajib pajak yang semakin puas terhadap pelayanan fiskus

tersebut, hal ini akan meningkatkan kemauan membayar pajak. Penelitian (Herdjiono & Sulo, 2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H<sub>2</sub>=Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.**

### **Persepsi Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.**

Persepsi yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap suatu peristiwa yang di amatinya. Semakin baik persepsi atas efektifitas sistem perpajakan maka semakin tinggi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Begitu pula sebaliknya jika persepsi atas efektifitas sistem perpajakannya buruk maka wajib pajak akan malas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

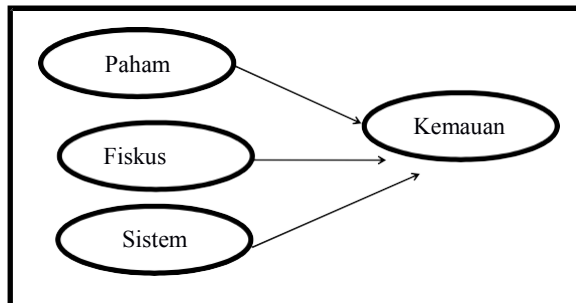
Berdasarkan Teori Atribusi (*konsistensi*), persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan yang dimaksud yaitu jika sebelumnya sistem perpajakan yang diterapkan kurang efektif sehingga membuat wajib pajak tidak patuh membayar pajak, tapi jika sistem perpajakan sudah efektif namun wajib pajak masih konsisten tidak patuh dalam membayar pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Samrotun & Kustiyah, 2014), Fikriningrum (2012), (Nugroho, 2016) dan (Oktaviani & Adellina, 2016) menyatakan bahwa secara parsial persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif secara signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H<sub>3</sub>=Persepsi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak**

### **Model Empiris**

Bersumber pada paparan diatas model empiris yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Empiris

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang mendaftarkan usahanya di Dinas Koperasi dan UMKM di Kota Semarang. Peneliti menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu teknik dalam memilih sampel, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja.

### Metode Analisis

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yang pengujiannya dilakukan dengan program IBM SPSS 17.

### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (*mean*), median, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian.

## 1. Uji Kualitas Data.

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2016)

## Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Alat uji yang digunakan untuk mengukur tingkat interkolerasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah Kaiser-Meyer-Olkin Measur of Sampling Adequacy (KMO MSA). Nilai KMO yang dikehendaki harus > 0,50 untuk dapat dilakukan analisis faktor.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari tiga yaitu sebagai berikut:

### Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi normal. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik nonparametik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), jika tingkat signifikansi > 0,05 maka distribusi data tersebut normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika nilai tolerance  $>0,10$  dan nilai VIF  $<10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian menggunakan uji glejser, jika tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt), yang dapat dilihat dari probabilitas signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka model regresi yang digunakan tidak mengandung heteroskedastisitas.

### Pengujian Model Penelitian

Pengujian model dalam penelitian ini dilakukan dengan Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t.

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

#### Uji F

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai F lebih besar dari 4 maka  $H_0$  dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%.

#### Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variable dependen. Jika tingkat signifikansinya  $>0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Kualitas Data

Uji Kualitas Data dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas dan uji validitas

Uji Reliabilitas. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel lebih besar dari nilai standar realibilitasnya. Dalam penelitian ini seluruh variabel dinyatakan reliabel

Uji Validitas. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan nilai KMO masih-masing variabel lebih besar dari nilai standar, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti valid.

#### Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan dengan melakukan uji normalitas, uji multikolinieritas. Uji Normalitas. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov mempunyai sebesar  $0,079 > 0,05$  yang berarti data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini menunjukkan masing-masing variabel memiliki nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan menggunakan uji glejser menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Hasil dalam penelitian menunjukkan probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

### Pengujian Model Penelitian

Pengujian model dalam penelitian ini dilakukan dengan Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t.

### Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi tercermin pada tabel 1. Berikut ni:

**Tabel 1.** Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,542 <sup>a</sup>	,293	,266	2,06265

a. Predictors: (Constant), kesadaran, kualitas, pengetahuan  
Sumber : Data diolah, 2018

Nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,266 hal ini berarti bahwa variasi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak mampu dijelaskan oleh variabel bebas yaitu pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, persepsi sistem perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 26,6% sedangkan sisanya sebesar 73,4% (100% -26,6%) dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

### Uji F

Hasil uji F dalam penelitian ini tercermin pada tabel 2. Sebagai berikut:

**Tabel 2.** Uji F ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139,459	3	46,486	10,926	,000 <sup>a</sup>
	Residual	336,107	79	4,255		
	Total	475,566	82			

a. Predictors: (Constant), kesadaran, kualitas, pengetahuan

b. Dependent Variable: kemauan

Sumber: Data diolah,2018

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai F sebesar 10,926 dengan hasil signifikansinya sebesar 0,000

< 0,05 yang menunjukkan model fit untuk menganalisis kemauan membayar pajak.

### Uji t

Hasil uji t disajikan pada tabel 3. sebagai berikut:

**Tabel 3.** Uji t Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,617	3,122			1,158	,250
	Pengetahuan	,238	,123	,206		1,938	,056
	Kualitas	,345	,118	,286		2,933	,004
	Sistem	,243	,098	,272		2,491	,015

a. Dependent Variable: kemauan

Sumber: Data diolah, 2018

### Pembahasan

#### Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Kemauan Membayar Pajak

Bersumber pada tabel 3. Nilai signifikansi menunjukkan 0,056 > dari 0,05, sehingga hasil uji t diketahui H<sub>1</sub> diterima pada level 10%.Ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sebagian besar pelaku UKM merupakan pengusaha kecil yang sedikit banyak memilikipemahaman akan pajak. sosialisasi perpajakan agar kesadaran dan kemauan wajib pajak semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung Teori Atribusi(*kekhususan*), pengetahuan dan pemahaman perpajakan digunakan wajib pajak dalam menentukan perilakunya terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan (Herdjiono & Sulo, 2015) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak

Bersumber pada tabel 3. Nilai signifikansi menunjukkan 0,004 < dari 0,05,

sehinggahasil uji t diketahui  $H_2$  diterima.hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang semakin baik membuat wajib pajak merasa puas sehingga membuat kemauan membayar pajak juga meningkat, yang pada akhirnya akan membawa dampak yang positif pada peningkatan penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini mendukungTeori Atribusi (*konsensus*)yaitu jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama.Hasil penelitian ini sejalan dengan (Herdjiono & Sulo, 2015)menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

### **Pengaruh Persepsi Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.**

Bersumber pada tabel 3. Nilai signifikansi menunjukkan  $0,015 <$  dari  $0,05$ , sehinggahasil uji t diketahui  $H_3$  diterima.Hal ini menunjukkan semakin baik pemahaman akan sisem perpajakan yang dimiliki oleh UKM maka akan berpengaruh positif terhadap tingkat kemauan untuk membayar pajak.

Hasil penelitian ini mendukung Teori Atribusi (*konsistensi*)dimana persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan yang dimaksud yaitu jika sebelumnya sistem perpajakan yang diterapkan kurang efektif sehingga membuat wajib pajak tidak patuh membayar pajak. Akan tapi jika sistem perpajakan sudah efektif namun wajib pajak masih konsisten tidak patuh dalam membayar pajak.

Hasil penelitian sejalan dengan (Samrotun & Kustiyah, 2014), Fikriningrum (2012), (Nugroho, 2016) dan (Oktaviani & Adellina, 2016)menyatakan bahwa secara parsial persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh

positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak

## **SIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak
3. Persepsi sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

### **Saran**

Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya  
Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel independen dalam penelitiannya yang dapat meningkatkan kemauan membayar pajak misalnya sanksi denda.Sanksi denda yang telah dinyatakan tegas dalam peraturan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.
2. Bagi Fiskus  
Fiskus sebagai petugas pajak dengan penelitian inin diharapkan dapat memberikan peningkatan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dan meningkatkan pendapatan pajak.
3. Bagi wajib pajak  
Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan dan sistem perpajakan yang ditetapkan,

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arum, & Zulaikha. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang



- Pribadi Yang Melakan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas.
- Fikriningrum, W. K. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*. Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Herdjiono, M. V. ., & Sulo, S. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak di Merauke. *JURNAL ILMU EKONOMI & SOSIAL*, VI, 105–118.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Diponegoro.
- Nugroho, E. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di KPP Pratama Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nugroho, R. A. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening*. Diponegoro.
- Oktaviani, R. M., & Adellina, S. (2016). Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 5 (2).
- Samrotun, Y. C., & Kustiyah, E. (2014). Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *GEMA*, Th.XXIXVII/49/.

