

## **FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK UMKM Kota Surabaya**

**Dysna Pratiwi Hanindita**  
*dysnapratiwi03@gmail.com*  
**Endang Dwi Retnani**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### **ABSTRACT**

*This study aims to examine empirically the influence of tax awareness, knowledge and understanding of tax regulations, tax sanctions, and the quality of tax authorities on the willingness to pay taxes by tax payers of MSMEs (micro, small and medium enterprises). This type of research is quantitative research. The population in this study is the taxpayer MSME owners who do business in all fields at the Surabaya City Gubeng MSME Center. The sampling technique in this study used accidental sampling with a total sample of 75 respondents. The data analysis technique in this research is multiple linear regression analysis. Based on the results of this study indicate that tax awareness, knowledge and understanding of tax regulations, tax sanctions, and the quality of tax authorities have an influence on the willingness to pay taxes which means that the higher tax awareness, knowledge and understanding of tax regulations, tax sanctions, and quality the services provided by the tax officer are good, so the taxpayer will have a high level of willingness to pay taxes.*

*Keywords: tax awareness, knowledge and understanding of tax regulations, tax sanctions, quality of fiscus services, tax willingness*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM (Usaha mikro, kecil dan menengah). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik UMKM wajib pajak yang melakukan usaha dalam segala bidang di Sentra UMKM Gubeng Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kemauan membayar pajak yang berarti bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak baik maka wajib pajak akan memiliki tingkat yang tinggi dalam kemauan membayar pajak.

Kata kunci : kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kemauan membayar pajak.

### **PENDAHULUAN**

Pemasukan negara dalam negeri dalam mendanai suatu pengeluaran secara beruntun adalah pajak. Apabila suatu pemasukan pajak negara dapat dikatakan cukup, sehingga utang di Indonesia dapat berkurang secara bertahap. Pemasukan dalam bidang pajak suatu negara mempunyai peranan untuk suatu negara dalam pembangunan. Didalam Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 menjelaskantentang tata cara perpajakan dan ketentuan umum yang dibahas didalam pasal 1 menyebutkan bahwa pajak merupakan iuran wajib yang harus diberikan kepada negara ditunjukkan kepada suatu badan atau orang pribadi yang telah diaturoleh undang-undang yang berlaku dan bersifat memaksa tetapi tidak mendapatkan imbalan secara

langsung yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat. Pemasukan pajak dalam negeri diantaranya pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan pajak lainnya. Menurut (Tryana A.,2013:100) mengatakan bahwa Pendapatan serta Penerimaan pajak dalam suatu negara dapat meningkat apabila wajib pajak mempunyai kemauan membayar pajak yang tinggi. Menurut (Suhendrodan Trimurti,2016;549) bahwa kemauan membayar pajak yang tinggi dapat meningkatkan pemasukan pajak suatu negara. Kemauan wajib pajak adalah memenuhi kewajiban dalam perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan memberikan iuran dalam pembangunan suatu negara. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012 mengatakan apabila SPT telah dilaporkan secara tepat waktu oleh wajib pajak dapat dikatakan patuh, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir. Penelitian tentang kemauan membayar pajak yang dilakukan wajib pajak sering dilaksanakan. Sebagian besar penelitian *Theory Of Planned Behavior* (TPB) digunakan untuk menjelaskan kemauan membayar pajak yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian sering kali menggunakan *Theory Of Planned Behavior* dalam memberikan pengertian yang baik yang mengenai sikap taat dalam kemauan membayar pajak yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kemauan dalam membayar pajak seperti usaha yang dilakukan oleh pemerintah dan wajib pajak itu sendiri. Faktor yang berasal dari peranan pemerintah dalam hal memberikan kualitas pelayanan yang dapat memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam kemauannya membayar pajak.

Adapun faktor yang berasal dari wajib pajak orang pribadi atau badan itu sendiri dalam hal kesadaran perpajakan yang harus dimiliki setiap wajib pajak, memahami sanksi-sanksi perpajakan yang berlaku, serta pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan. Kesadaran perpajakan adalah suatu keadaan mengakui, menghargai, dan memahami ketentuan perpajakan. Tingkat kesadaran perpajakan yang tinggi akan timbul motivasi dalam membayar pajak. Menurut Resmi (2009) pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan mengatakan bahwa pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan merupakan suatu pemahaman dan pengetahuan yang wajib diketahui oleh wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang berlaku saat ini sehingga akan timbul suatu sikap wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan dapat meningkatkan kemauan membayar pajak apabila semakin rendah tingkat pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan maka wajib pajak akan sering melanggar. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 yang membahas tentang ketentuan umum dan tata cara suatu sanksi perpajakan akan timbul apabila wajib pajak telah melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku tersebut. Menurut Mardiasmo (2006) sanksi perpajakan terdapat dua jenis sanksi yaitu sanksi berupa pidana dan sanksi berupa administratif. Sanksi administratif yaitu membayar kerugian kepada suatu negara berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku. Sanksi administratif tersebut wajib pajak juga akan dikenakan berupa sanksi pidana. Sanksi pidana dibedakan berdasarkan jenis pelanggaran yang dilakukan contohnya denda pidana yang diberikan karena melanggar norma yang berlakusanksi pidana yang diberikan seperti kurungan berupa pengambilan kebebasan dari wajib pajak yang sudah melanggar peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Dengan adanya sanksi pidana tersebut menimbulkan efek jera yang dapat dirasakan oleh wajib pajak yang telah melanggar peraturan perpajakan dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak. Sanksi perpajakan mempunyai

indikator memberikan sanksi yang bersifat tegas, perhitungan sanksi yang telah diatur. Kualitas pelayanan fiskus yaitu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak yang bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Viega, 2017:749). Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dianalisis adalah dibawah ini: (1) Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM? (2) Apakah pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM ? (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM ? (4) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM ? dan Menurut rumusan masalah yang diperoleh, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini, yaitu: (1) Untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMK1M. (2) Untuk menguji pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan pajak terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM. (3) Untuk menguji sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM. (4) Untuk menguji kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM

### **Tinjauan Teoritis**

#### **Kemauan Membayar Pajak**

Menurut (Fikrinigrum, 2012) kemauan ialah suatu dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang, menurut pertimbangan perasaan dan pemikirannya yang dapat menimbulkan suatu kegiatan yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Vanessa dan Hari (2009) kemauan membayar adalah suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan sesuatu untuk mendapatkan suatu barang atau jasa.

#### **Kesadaran Perpajakan**

kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak sendiri yang mendaftarkan, membayar, menghitung dan melaporkan jumlah wajib pajak yang terhutang tersebut. Kesadaran oleh wajib pajak ialah kesadaran yang memenuhi kewajiban dalam perpajakan tidak hanya bergantung terhadap masalah teknis saja yang berkaitan dengan pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan

#### **Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan**

pengetahuan perpajakan adalah tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negaradiatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajibannya perpajakannya. Menurut Veronica C.,(2009:7) pengertian pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu

#### **Sanksi Perpajakan**

Menurut Tjahjono (2005) sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang dapat diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi perpajakan merupakan suatu

jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat yang digunakan untuk mencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan.

### Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi dan Priantara, 2013). Pelayanan adalah cara melayani/membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sementara fiskus adalah petugas pajak.

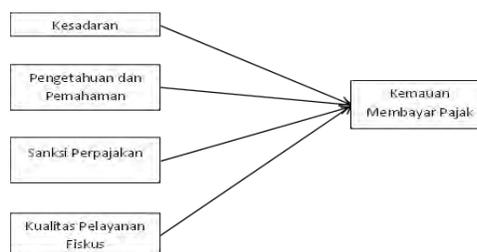
### Penelitian Terdahulu

Pertama, Nedi H.,(2016), variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan, pengetahuan wajib pajak, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum yang berlaku, dan kesadaran wajib pajak, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kemauan membayar pajak.

Kedua, Ainil H.,(2013), variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi efektivitas sistem perpajakan, kepercayaan, tarif pajak dan manfaat NPWP, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi efektivitas sistem perpajakan, kepercayaan, tarif pajak dan manfaat NPWP terhadap kemauan pembayaran pajak.

Ketiga, Josaphine dan Retnaningtyas (2013), variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak UMKM, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kemauan membayar pajak.

### Rerangka Konseptual



Sumber: Kuisoner diolah, 2019

Gambar 1  
Rerangka Konseptual

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kemauan Membayar pajak

Berdasarkan *theory planned behavior* (TPB) Kesadaran perpajakan sejalan dengan *control beliefs* dimana perilaku seseorang di pengaruhi oleh suatu hal yang mendukung atau menghambat perilaku seseorang tersebut dalam hal ini apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi pastinya akan meningkatkan rasa kepatuhan yang tinggi untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. UMKM yang memiliki kesadaran perpajakan yang tinggi merupakan wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan 41 pajak yang dilakukan dan merasa tidak adanya paksaan. Namun masih banyak masyarakat di sektor UMKM yang kurang sadar tentang pentingnya membayar pajak karena UMKM tidak

mengetahui wujud konkrit dari uang yang telah dikeluarkan untuk membayar pajak. Kesadaran perpajakan merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri dimana wajib pajak yang sadar dengan peranan pajak bagi perekonomian negara. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak sangatlah diperlukan agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak karena kesadaran perpajakan merupakan suatu indikator untuk meningkatkan atau melihat seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat dalam kepatuhan perpajakannya. Jadi Semakin tinggi suatu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka akan meningkatkan rasa untuk mematuhi kewajiban pajak. Hasil yang diperoleh oleh wajib pajak diwakili dengan pertanyaan kesadaran bahwa pemungutan pajak sesungguhnya juga dirasakan manfaatnya tetapi tidak secara langsung dinikmati oleh wajib pajak dan kesadaran bahwa membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat. Menurut Lidya P.,(2015:13) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesis:

**H1: Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak**

### **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Berdasarkan *theory planned behavior* (TPB) pengetahuan dan pemahaman perpajakan sejalan dengan *behavioral beliefs* dimana perilaku seseorang dipengaruhi oleh hasil dari perilaku tersebut dalam hal ini apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman dari hasil taat pajak tentunya akan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak tersebut. Menurut Resmi (2009) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengimplementasikan dalam kewajiban membayar pajak, serta memahami mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran pajak, tempat pembayaran, batas waktu pembayaran denda dan pelaporan SPT. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak UMKM sendiri. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang tinggi tentunya akan memudahkan wajib pajak UMKM dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan sistem *self assessment* dimana wajib pajak memiliki kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terhutang. Dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang ketentuan dan kebijakan perpajakan yang berlaku dapat diperoleh wajib pajak melalui seminar perpajakan, penyuluhan atau sosialisasi petugas pajak dan informasi dari media masa. Kewajiban wajib pajak dapat diwakili dengan pertanyaan kepemilikan NPWP bagi setiap wajib pajak yang berpenghasilan. Indikator sistem perpajakan dapat diketahui dengan wajib pajak mengetahui dan memahami mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, mengetahui dan memahami mengenai sanksi perpajakan, mengetahui dan memahami mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak. Wajib pajak dapat memperoleh informasi perpajakan dengan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Diana (2015:25) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesis:

**H2: Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif Terhadap kemauan membayar pajak**

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Berdasarkan *theory planned behavior* sanksi perpajakan sejalan dengan *control beliefs* dimana perilaku seseorang dipengaruhi oleh suatu hal yang dapat mendukung atau menghambat perilaku orang tersebut seperti apabila wajib pajak mengerti dengan sanksi-sanksi pajak yang berlaku tentunya wajib pajak akan merasa takut untuk tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya. Sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga, dan kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak bertujuan untuk memberikan rasa takut dan efek jera terhadap pelanggar pajak sehingga tercipta kepatuhan pajak. Penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan (Hutagaol, 2007:191). Untuk itu pemerintah harus mensosialisasikan dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi denda serta penyebab-penyebab dikenakannya sanksi denda terhadap wajib pajak. Jadi semakin tinggi pengetahuan tentang sanksi pajak yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengenaan sanksi tegas diwakili dengan pertanyaan wajib pajak merasa bahwa sudah sepantasnya keterlambatan membayar pajak tidak diampuni dan harus dikenakan sanksi, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak, dan sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggannya tanpa toleransi. Perhitungan sanksi sendiri yang telah diatur sesuai dengan jenis pelanggarannya diwakili dengan pertanyaan perhitungan sanksi bunga terhadap wajib pajak yang lalai membayar pajak dilakukan oleh wajib pajak yang bersangkutan, dan pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan. Penelitian Nedi H., (2016:10) yang menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas diajukan hipotesis:

**H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.**

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

Berdasarkan *theory of planned of behavior* kualitas Pelayanan fiskus sejalan dengan teori *normative beliefs* dimana perilaku seseorang dipengaruhi oleh motivasi dari orang lain seperti apabila pelayan fiskus yang baik akan memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak dan tentunya akan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu peranan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena bagaimana cara fiskus melayani tentunya akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak. Kualitas pelayanan baik dapat digambarkan dengan cara kemampuan fiskus memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi masing-masing wajib pajak UMKM dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Apabila wajib pajak UMKM mendapatkan pelayanan yang sesuai atau melebihi yang mereka harapkan maka bisa dikatakan kualitas pelayanan fiskus tersebut baik. Namun jika wajib pajak UMKM merasa pelayanan yang didapatkan dibawah dari apa yang mereka harapkan maka kualitas pelayanan fiskus disebut buruk. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak UMKM maka akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta. Pelayanan yang dilakukan menuntut untuk fiskus/aparat untuk memberikan pelayanan pajak dengan baik dan fiskus/aparat pajak

memperlakukan wajib pajak dengan adil tanpa pandang bulu. Sosialisasi yang dilakukan kepada wajib pajak bertujuan untuk wajib pajak merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus/aparat pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak. Kesiapan melayani tentunya fiskus/aparat pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, dan fiskus/aparat pajak berpenampilan rapi dan profesional. Penelitian yang dilakukan Joshephine dan Retnaningtyas (2013:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas diajukan hipotesis:

**H4: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.**

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Jenis penelitian yang diterapkan untuk mengukur pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang akan menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menguji hipotesis yang telah dibuat. Menentukan suatu objek penelitian sangatlah penting dan harus dilakukan dalam suatu penelitian. Objek penelitian ini adalah wajib pajak Sentra UMKM Gubeng di Kota Surabaya.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah ciri-ciri yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut. Pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Sampel dari penelitian ini adalah Sentra UMKM Gubeng Kota Surabaya yang sudah bergabung pada tahun 2018 dan termasuk wajib pajak yang bersedia untuk mengisi kuisioner secara sukarela. Jumlah responden yang akan digunakan seluruhnya sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 responden Sentra UMKM Gubeng Kota Surabaya mulai dari UMKM yang terdiri dari berbagai jenis UMKM yang bergerak dalam segala bidang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Pengertian data primer menurut Umi N(2008;98) data primer adalah data yang didapatkan secara langsung (tidak melalui perantara). Data ini harus dicari melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang di jadikan objek penelitian atau orang yang di jadikan sebagai narasumber. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh menggunakan cara menyebarkan kuesioner yang mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Esti R.A (2017) secara langsung diberikan kepada responden wajib pajak UMKM yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.

## **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

### **Kesadaran Perpajakan**

Pengertian kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang. pengertian kesadaran wajib pajak adalah kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara.

### **Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan adalah tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajibannya perpajakannya. Menurut Resmi (2009) Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya pengetahuan untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya.

### **Sanksi Perpajakan**

Menurut (Tjahjono, 2005), sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sedangkan menurut (Mardiasmo, 2009:57) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan 57 jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dikatakan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Sapriadi (2013) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Fiskus adalah seorang pegawai yang memiliki wewenang dalam pemungutan pajak dan dikenal dengan pejabat pajak.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan tentang variabel yang diuji dari data yang telah terkumpul yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), nilai maksimum, nilai minimum dan standar deviasi.

### **Uji Kualitas Data**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas kuesioner dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya apabila kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu diukur oleh kuesioner tertentu (Ghozali, 2006 :45-500). Uji validitas yang biasa digunakan adalah *pearson correlation* yaitu membandingkan item-item pertanyaan ke total skor variabel yang terdiri dari item-item pertanyaan dalam kuesioner Pengujian dikatakan valid atau sah apabila tingkat signifikan  $< 0.05$  atau terdapat korelasi antara item dengan total skornya.

### **Uji Reabilitas**

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan item dari variabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan mengukur tingkat ketetapan suatu instrumen dalam menunjukkan konsisten dari stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan dari

waktu ke waktu adalah stabil. Nilai reliabel dapat diketahui apabila *cronbach alpha* > dari 0,6 sedangkan tidak reliabel apabila nilai *cronbach alpha* < dari 0,6 (Ghozali, 2013:42).

### **Uji Asumsi klasik**

#### **Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah uji yang digunakan untuk menentukan variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat menggunakan uji *kolmogorovsmirnov test* dengan ketentuan apabila nilai probabilitas signifikannya < 0,05 maka  $H_0$  ditolak, berarti data berdistribusi tidak norma. Apabila nilai probabilitas signifikannya > 0,05 maka  $H_0$  diterima, berarti data berdistribusi normal.

#### **Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas adalah uji yang dilakukan untuk menguji apakah terjadi korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Cara mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah dilihat dari *variance inflation factor (VIF)* pada variabel independen < 10, maka tidak terjadi multikolonieritas.

#### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak mengalami heteroskedastisitas. Apabila titik-titik tidak membentuk suatu pola yang jelas atau suatu pola yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal tersebut menandakan bahwa homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **Uji Kelayakan Model**

##### **Uji F**

Uji F dilakukan untuk menentukan suatu model regresi dapat dikatakan fit atau tidak fit. Model uji F ini dapat dikatakan signifikan apabila terdapat nilai  $\text{sig}F < 0,05$ . Sedangkan tidak dapat dikatakan signifikan apabila terdapat  $\text{sig}-F > 0,05$  (Suliyanto, 2011:56)

##### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Pengujian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk memprediksi besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi adalah signifikan. Sebaliknya, apabila hasil dalam uji F tidak bernilai signifikan maka nilai koefisien determinasi tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011:97).

##### **Uji Hipotesis (Uji t)**

Uji hipotesis (uji t) dilakukan untuk menunjukkan seberapa pengaruh satu variabel bebas dalam menjelaskan suatu variabel terikat. Uji T juga dilakukan dengan tujuan menentukan adanya pengaruh atau tidak antara variabel terikat dengan variabel bebas. Apabila nilai signifikan > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai signifikan < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Suliyanto, 2011:56).

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui bagaimana jika keadaan variabel dependen dengan jumlah variabel independen yang digunakan lebih dari satu. Didalam analisis ini dapat digunakan pula untuk menentukan arah variabel independen dengan variabel dependen apakah berpengaruh positif atau negatif. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan cara memperhatikan pengaruh dari variabel independen atau variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel dependen yang digunakan, yaitu kemauan membayar pajak. Berikut model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots \dots \dots (1)$$

### Hasil Analisis Data

#### Uji Validitas

Hasil uji validitas pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Kemauan Membayar Pajak**

Variabel	Item Pernyataan	Sig	Keterangan
Kemauan Membayar Pajak	Kmp1	0.000	Valid
	Kmp2	0.000	Valid
	Kmp3	0.003	Valid
	Kmp4	0.000	Valid

Sumber: Kuisionerdiolah, 2019

Dapat diketahui pada Tabel 1 diatas pengujian validitas pada variabel kemauan membayar pajak menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kemauan membayar pajak dikatakan valid.

**Tabel 2**  
**Uji Validitas Kesadaran Perpajakan**

Variabel	Item Pernyataan	Sig	Keterangan
Kesadaran Perpajakan	Ksp1	0.000	Valid
	Ksp2	0.000	Valid
	Ksp3	0.000	Valid
	Ksp4	0.000	Valid
	Ksp5	0.000	Valid
	Ksp6	0.000	Valid

Sumber: Kuisionerdiolah, 2019

Dapat diketahui pada Tabel 2 diatas pengujian validitas pada variabel kesadaran perpajakan menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikan yang kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kesadaran perpajakan dikatakan valid.

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan**

Variabel	Item Pertanyaan	Sig	Keterangan
Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan perpajakan	PPP1	0.000	Valid
	PPP2	0.000	Valid
	PPP3	0.000	Valid
	PPP4	0.000	Valid
	PPP5	0.000	Valid
	PPP6	0..000	Valid

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Dapat diketahui pada Tabel 3 diatas pengujian validitas pada variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikan yang kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dikatakan valid.

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Sanksi Perpajakan**

Variabel	Item Pernyataan	Sig	Keterangan
Sanksi Perpajakan	Spk1	0.000	Valid
	Spk2	0.000	Valid
	Spk3	0.000	Valid
	Spk4	0.000	Valid
	Spk5	0.001	Valid

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Dapat diketahui pada Tabel 4 diatas pengujian validitas pada variabel sanksi perpajakan menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikan yang kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa itemitem pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel sanksi perpajakan dikatakan valid.

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus**

Variabel	Item Pertanyaan	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan Fiskus	Kp11	0.000	Valid
	Kp12	0.000	Valid
	Kp13	0.000	Valid
	Kp14	0.000	Valid
	Kp15	0.001	Valid

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Dapat diketahui pada Tabel 5 diatas pengujian validitas pada variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikan yang kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan fiskus dikatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Uji Reliabilitas**

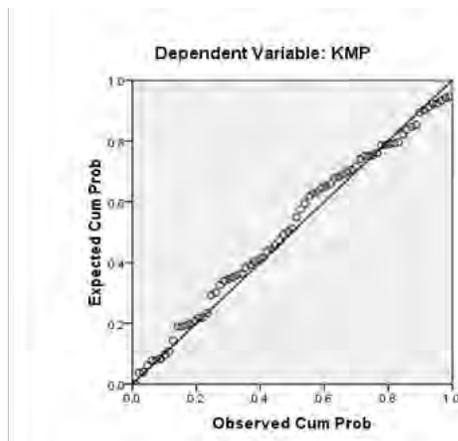
Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kemauan Membayar Pajak	0.701	Reliabel
Kesadaran Perpajakan	0.737	Reliabel
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan	0.640	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0.664	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.606	Reliabel

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Berdasarkan pada Tabel 6 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas variabel kemauan membayar pajak, kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus dapat dikatakan reliable dikarenakan nilai *cronbach alpha* > 0,6.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas



Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

**Gambar 3**  
**Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan Gambar 3 diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut berdistribusi normal.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Normalitas**

	Unstandardized Residual
N	75
Kolmogorov-Smirnov Z	.646
Asymp. Sig. (2-tailed)	.798

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Berdasarkan Tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *kolmogorovsmirnov* sebesar 0,646 dan nilai signifikan sebesar 0,798. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal karena nilai signifikan > 0,05 sehingga model regresi layak dipakai dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya karena memenuhi syarat asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

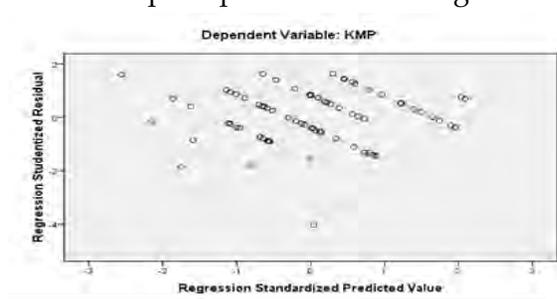
Variabel	Nilai Toleransi	Nilai VIF	Keterangan
KSP	.926	1.079	Bebas Multikolinearitas
PPP	.689	1.450	Bebas Multikolinearitas
SPK	.750	1.334	Bebas Multikolinearitas
KPL	.938	1.066	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Berdasarkan Tabel 8 diatas dapat diketahui nilai toleransimasing-masing variabel bebas yaitu Kesadaran perpajakan mempunyai nilai toleransi sebesar 0.946, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan mempunyai nilai toleransi sebesar 0.689, sanksi perpajakan mempunyai nilai toleransi sebesar 0.750, dan kualitas pelayanan fiskus mempunyai nilai toleransi sebesar 0.938. Begitu pula dengan nilai VIF setiap variabel independen tidak ada mempunyai nilai >10. Nilai VIF yang diperoleh setiap variabel independen kesadaran perpajakan mempunyai nilai VIF sebesar 1.079, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan mempunyai nilai VIF sebesar 1.450, sanksi perpajakan mempunyai nilai VIF sebesar 1.334, dan kualitas pelayanan fiskus mempunyai nilai VIF sebesar 1.066.

**Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini sebagai berikut



Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

**Gambar 4**  
**Grafic Scaterplot**

Berdasarkan Gambar 4 diatas tersebut dilihat bahwa titik-titik tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan titik tidak membentuk suatu pola tertentu, hal tersebut membuktikan tidak terjadinya heteroskesdastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

**Uji Kelayakan Model**

**Uji F**

Hasil uji Annova pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 9**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.948	4	19.237	26.212	.000 <sup>a</sup>
	Residual	51.372	70	.734		
	Total	128.320	74			

a. Predictors: (Constant), KPL, SPK, KSP, PPP

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Berdasarkan Tabel 9 diatas dapat diketahui bahwanilai  $F_{hitung}$  sebesar 26,212 dengan nilai

signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sehingga uji kelayakan model dapat dikatakan layak atau cocok (fit) digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Hasil uji determinasi pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Koefisien determinasi(R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 <sup>a</sup>	.600	.577	.85668

a. Predictors: (Constant), KPL, SPK, KSP, PPP  
b. Dependent Variable: KMP

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Berdasarkan Tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,577 maka dapat disimpulkan bahwa kemauan memnayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanski perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus 57,7%. Sedangkan sisanya sebesar 42,3% dipengaruhi oleh faktor yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### Perumusan Hipotesis (Uji t)

Hasil uji pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.637	2.297		.277	.782
	KSP	.182	.046	.313	3.984	.000
	PPP	.154	.076	.185	2.031	.046
	SPK	.187	.059	.277	3.171	.002
	KPL	.617	.084	.575	7.363	.000

a. Dependent Variable: KMP

SumberKuisisionerdiolah, 2019

Berdasarkan Tabel 11 diatas dapat diketahui hasil uji t yang menunjukkan pengaruh variabel independen dengan variabel dependen sebagai berikut: (1) Variabel kesadaran perpajakan mempunyai nilai t-hitung sebesar 3.984 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 dapat diartikan kurang dari 0.05, maka H<sub>1</sub> diterima. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. (2) Variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan mempunyai nilai t-hitung sebesar 2.031 dengan nilai signifikan sebesar 0.046 dapat diartikan kurang dari 0.05, maka H<sub>1</sub> diterima. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. (3) Variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai t-hitung sebesar 3.171 dengan nilai signifikan sebesar 0.002 dapat diartikan kurang dari 0.05, maka H<sub>1</sub>

diterima. Dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. (4) Variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai nilai t-hitung sebesar 7.363 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 dapat diartikan kurang dari 0.05, maka  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Hasil Regresi Linear Berganda**

		Coefficient <sup>a</sup>				
		Unstandardized		Standardized Coefficients		
Model		B	Std Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	.637	2.297		.277	.782
	KSP	.182	.046	.313	3.984	.000
	PPP	.154	.076	.185	2.031	.046
	SPK	.187	.059	.277	3.171	.002
	KPL	.617	.084	.575	7.363	.000

Sumber: Kuisisionerdiolah, 2019

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 12 diatas yang disajikan dapat diinterpretasikan sebagai berikut: (a) Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 0,637 adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel terikat bernilai positif. (b) Diketahui pada variabel kesadaran perpajakan menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,182 adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan bertambah satu satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap, maka tingkat kemauan membayar pajak bertambah sebesar 0,182. (c) Diketahui pada variabel pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,154 adalah positif Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan bertambah satu satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap, maka tingkat kemauan membayar pajak bertambah sebesar 0,154. d. Diketahui pada variabel sanksi perpajakan menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,187 adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan bertambah satu satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap, maka tingkat kemauan membayar pajak akan bertambah sebesar 0,187. (d) Diketahui pada variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,617 adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus bertambah satu satuan dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap, maka tingkat kemauan membayar pajak akan bertambah sebesar 0,617.

### Pembahasan

#### Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa kesadaran perpajakan menunjukkan arah positif terhadap kemauan wajib pajak dimana nilai terhitung sebesar 2,886 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) dapat diterima yang artinya kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Menurut (Siti K.R.,2010:141) pengertian kesadaran wajib pajak adalah kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada

masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara. Hal ini sejalan dengan *theory of planned behavior* (TPB) menurut Ajzen (1991) kesadaran perpajakan terdapat dalam faktor *control beliefs* artinya suatu sikap seseorang yang dapat mendukung atau menghambat sikap seseorang dalam hal ini wajib pajak mempunyai tingkat kesadaran mengenai perpajakan yang tinggi sehingga wajib pajak mengetahui pentingnya membayar pajak dan untuk apa membayar pajak dalam meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Lidya P., (2015) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib dan bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizqy A.R., (2018) bahwa kesadaran perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak

### **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.**

Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan menunjukkan arah positif terhadap kemauan wajib pajak dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.031 dengan nilai signifikansi  $0,046 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis kedua (H2) dapat diterima yang artinya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini sejalan dengan *theory of planned behavior* (TPB) menurut Ajzen (1991) pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terdapat dalam faktor *behavioral beliefs* yang artinya sikap seseorang itu sendiri yang dapat mempengaruhi hasil dari sikap seseorang tersebut dalam hal ini dijelaskan apabila wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan yang tinggi dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku maka akan meningkatkan tingkat kemauan dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Diana (2015) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak dan berbanding terbalik dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fauziati dkk (2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa sanksi perpajakan menunjukkan arah positif terhadap kemauan wajib pajak dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.171 dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) dapat diterima yang artinya sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini sejalan dengan *theory of planned behavior* menurut Ajzen (1991) sanksi perpajakan terdapat dalam *control beliefs* suatu sikap seseorang yang dapat mendukung atau menghambat sikap seseorang dalam hal ini wajib pajak mengetahui dan memahami sanksi-sanksi perpajakan sesuai dengan undang-undang yang tinggi sehingga wajib pajak akan merasa takut apabila melanggar terhadap kewajiban pajaknya dan dapat meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Hasil Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang

dilakukan Esti R.A.,(2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak dan berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan Nedi H.,(2016) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

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

Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan fiskus menunjukkan arah positif terhadap kemauan wajib pajak dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7.363 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis keempat (H4) dapat diterima yang artinya kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini sejalan dengan theory of planned behavior menurut Ajzen (1991) kualitas pelayanan fiskus terdapat dalam faktor *normative beliefs* artinya sikap seseorang yang dipengaruhi oleh motivasi yang diberikan oleh orang lain dalam hal ini dijelaskan bahwa pengarahan dan penjelasan yang diberikan oleh fiskus dengan dapat mempengaruhi wajib pajak dalam meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan fiskus baik cara kemampuan fiskus memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. Hasil Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Joshephine dan Retnaningtyas (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak yang melakukan kegiatan usaha dan berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizqi A.R.,(2018) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak di Sentra UMKM Gubeng Kota Surabaya. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan beberapa uji yang sudah dijelaskan pada halaman sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,886 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya semakin tinggi kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kemauan membayar pajak UMKM. (2) Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.031 dengan nilai signifikansi  $0,046 < 0,05$  yang artinya apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang luas tentang perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kemauan membayar pajak UMKM. (3) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.171 dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  yang artinya apabila wajib pajak mengetahui dan memahami sanksi-sanksi perpajakan berlaku maka wajib pajak akan merasa takut apabila tidak patuh dalam menjalankan kewajiban dalam membayar pajak. (4) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.171 dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  yang

artinya apabila pelayanan fiskus yang diberikan baik dapat memotivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya untuk meningkatkan wajib pajak dalam kemauan membayar pajak.

### **Keterbatasan**

Menurut hasil penelitian ini tentang pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak di Sentra UMKM Gubeng Kota Surabaya, maka peneliti menyampaikan keterbatasan penelitian sebagai berikut: (1) Adanya keterbatasan dalam penelitian hanya ada 4 (empat) variabel yang digunakan serta objek dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya di Sentra UMKM Gubeng Kota Surabaya sebanyak 75 responden. (2) Keterbatasan responden yang tidak bersedia untuk mengisi kuesioner, sehingga jumlah kuesioner yang diterima atau yang kembali tidak sesuai dengan jumlah kuesioner yang dibagikan.

### **Saran**

Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah variabel yang berkaitan dengan kemauan membayar pajak dan memperluas objek penelitian sehingga sampel yang digunakan juga bertambah banyak tidak hanya di Sentra UMKM Gubeng Kota Surabaya melainkan seluruh Sentral UMKM yang ada di Kota Surabaya. Untuk wajib pajak hendaknya ikut serta dalam penyuluhan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak yang menyangkut tentang pembayaran, pelaporan mengenai pajak, serta sanksi-sanksi yang berlaku mengenai perpajakan.

### **Daftar Pustaka**

- Ajzen, I. And Fishbein. M. 1991. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Alfiana. R. R. 2018 *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus pada Wajib Pajak Pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Karanganyar)*. Skripsi thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Asfa. E. R. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol.6 (3):13.
- Carolina. V. 2009. *Pengetahuan Pajak: Salemba Empat*. Jakarta
- Fauziati, Monovia, Muslim, Nasrah. 2016. The Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance Case Study in Kota Padang. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*. Vol.2 No.1 ISSN (online) 2462-1935, 22-30.
- Fikriningrum. W. K. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak : Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari*. Skripsi. Universitas Diponegoro. 23(3): 892 - 1101. Semarang
- Ghozali. I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Edisi Ke 4: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang

- \_\_\_\_\_.2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Edisi Ketujuh. Universitas Diponegoro. Semarang
- Hendri. N. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkn Di Kota Metro. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Metro*.
- Hutagaol. J. 2007. *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*: Graha Ilmu. Jakarta
- Josephine. N. P. dan W. Retnaningtyas. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Wilayah Sidoarjo. *Tax and Accounting Review*: Universitas Kristen Petra 2(2)L 121-151. Surabaya
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Edisi Revisi: Andi Offset. Yogyakarta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Perpajakan*. Edisi Revisi: Andi Offset. Yogyakarta
- Puspitasari. L. 2015. pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris pada pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan). *ejournal accounting and tax*.2(2): 561-600
- Rahayu. S. K. 2010. *perpajakan indonesia : Konsep dan Aspek Formal*: Graha Ilmu. Yogyakarta
- Resmi. S. 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Kelima. Salemba Empat. Jakarta
- Sapriadi. D. 2013. " Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (pada Kecamatan Selupu Rejang)". Universitas Negeri.24(4): 261-892. Padang
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*: Alfabeta. Bandung
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta
- Suyanto dan diana. 2015. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), dan Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Akuntansi*. 5(1) 100-140
- Tjahjono. A. H. 2005. *Perpajakan edisi 3*: penerbit UPP AMP YKPN.. Yogyakarta
- Trimurti dan Suhendro. 2016. Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tindakan Penggelapan Pajak Di Kota Surakarta. *Jurnal Universitas Islam Batik Surakarta*. 8(1): 981 - 9101
- Tryana A.M.T. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi .9(8): 100-125. Manado
- Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*: Agung Media. Bandung
- Vanessa. R. T dan P. Hari Adi. 2009. "Dampak sunset policy terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak". *Sinopsium Nasional Perpajakan II*. 1(1)L 5541;651
- Viega. A. P. S. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akutansi*. Vol.6 No.3 Tahun 2017. 5(1): 51-110