

**TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KEMUDAHAN
SELF-ASSESSMENT SYSTEM, PENGGUNAAN SISTEM
INFORMASI TERHADAP WILLINGNESS TO PAY
BAGI WAJIB PAJAK UMKM
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR
BARAT)**



Tesis Oleh:

**Dessy Permata Sari
01022681923032**

**Program Studi Magister Ilmu Ekonomi
BKU Akuntansi**

Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Magister

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU EKONOMI
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN
TESIS**

Judul Proposal Tesis : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan *Self Assessment System*, Penggunaan Sistem Informasi Terhadap *Willingness To Pay* Bagi Wajib Pajak Umkm (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Palembang Ilir Barat)

Nama Mahasiswa : Dessy Permata Sari

NIM : 01022681923032

Program Studi : Magister Ilmu Ekonomi

Bidang Kajian Utama : Akuntansi

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,



Dr. Yulia Saftiana, SE., M.Si, Ak
NIP. 19670701 199203 2003

Pembimbing Kedua,



Dr. E. Yusnaini, SE., M.Si, Ak
NIP. 1977041 7201012 2 001

**Ketua Program Studi
Ilmu Ekonomi,**



Dr. Anna Yulianita., SE., M.Si
NIP. 19700716 200801 2 015

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sriwijaya,**



Prof. Dr. Mohamad Adam., SE., M.E
NIP. 19670624 199402 1 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Inderalaya (Ogan Ilir) Kode Pos 30662
Tel: (0711) 580964, 580646 Fax:(0711) 580964
Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Laman:<http://fe.unsri@unsri.ac.id> – email : dekan@fe.unsri.ac.id

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak. (.....*Yulia*.....)
NIP. 19670701 199203 2003

Sekretaris : Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si, Ak (.....*Yusnaini*.....)
NIP. 1977041 7201012 2 001

Anggota (1) : Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak. (.....*Fuadah*.....)
NIP. 19740511 199903 2 001

(2) : Dr. Anna Yulianita., S.E., M.Si (.....*Anna*.....)
NIP. 19700716 200801 2 015



**BUKTI TELAH MEMPERBAIKI TESIS
MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

No.	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1.	Dr. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak.		18/10 2021
2.	Dr. E.Yusnaini, S.E., M.Si,Ak		18/10 2021
3.	Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak		9/10 2021
4.	Dr. Anna Yulianita., S.E., M.Si		14/10. 2021

Menerangkan bahwa:

Nama : Dessy Permata Sari
NIM : 01022681923032
Program Studi : Ilmu Ekonomi
BKU : Akuntansi
Judul Tesis : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan *Self Assessment System*,
Penggunaan Sistem Informasi Terhadap *Willingness To Pay* Bagi Wajib Pajak
UMKM (Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

Telah memperbaiki tesis hasil ujian.

Palembang, 18 oktober 2021
Mengetahui
Ketua Program Studi

Dr. Anna Yulianita., S.E., M.Si
NIP 19700716 200801 2 015

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dessy Permata Sari
Tempat/Tanggal Lahir : Plaju /08 Desember 1990
NIM : 01022681923032
Program Studi : Magister Ilmu Ekonomi
BKU : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti tidak kebenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatakab gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 18 Oktober 2021
Pembuat Pernyataan



Dessy Permata Sari
NIM 01022681923032

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Dessy Permata Sari
NIM : 01022681923032
Program Studi : Ilmu Ekonomi
Bidang Kajian : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul:
Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan *Self-Assessment System*,
Penggunaan Sistem Informasi Terhadap *Willingness To Pay* Bagi Wajib Pajak
Umkm (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

Pembimbing :

Ketua : Dr. Yulia Saftiana, SE., M.Si, Ak
Anggota : Dr. E. Yusnaini, SE., M.Si, Ak
Tanggal Ujian : 24 September 2021

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam Tesis ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.
Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 18 Oktober 2021
Pembuat Pernyataan



Dessy Permata Sari
NIM 01022681923032

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Tesis ini yang berjudul Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan *Self-Assessment System*, Penggunaan Sistem Informasi Terhadap *Willingness To Pay* Bagi Wajib Pajak Umkm (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Palembang Ilir Barat). Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Magister program strata dua (S2) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Tesis ini membahas mengenai hubungan antara tingkat pemahaman wajib pajak, kemudahan *self-assessment system*, penggunaan sistem informasi, dan *willingness to pay* bagi wajib pajak UMKM di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan menentukan langkah-langkah yang dapat diambil oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat untuk meningkatkan *willingness to pay* berdasarkan hubungan variabel-variabel yang diteliti.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang mendukung terselesaikannya penelitian ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E., selaku Rektor Universitas Sriwijaya,
2. Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3. Dr. Anna Yulianita, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
4. Ibu Dr.Yulia Saftiana, SE., M.Si., Ak Selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Dr. E. Yusnaini, SE., M.Si, Ak Selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan tesis ini
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Program Studi Magister Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang

6. Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang telah membantu dalam penyediaan data yang digunakan
7. Orang tua, Iva Zahra dan Nadjamuddin yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan semangat kepada penulis
8. Saudara-saudara kandung saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan dan penelitian ini
9. Teman dekat dan sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan semangat kepada penulis
10. Rekan-rekan satu angkatan pada Program Studi Magister Ilmu Ekonomi dan rekan-rekan kerja pada lingkungan PT Balitek Sriwijaya dan PPJK UNSRI yang mendukung penulis selama kegiatan perkuliahan

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun atas penelitian ini sangat diharapkan demi perbaikan penelitian di masa yang akan datang

Palembang, 18 Oktober 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Yulia Saftiana, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Dr. E. Yusnaini, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan tesis ini
2. Ibu Dr. Luk Luk Fuadah, SE., M.B.A., Ak dan Ibu Dr. Anna Yulianita., SE., M.Si sebagai dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran
3. Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
4. Dr. Anna Yulianita, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
5. Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang telah membantu dalam penyediaan data yang digunakan
6. Kedua orang tua dan keluarga yang tidak henti-hentinya mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan.

Palembang, 18 Oktober 2021

(Penulis)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Dessy Permata Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Plaju / 08 Desember 1990
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orang Tua) : Jl Ki. Anwar Mangku Sriraya 7 No. 97, Kec. Plaju.
Kel. Plaju Ulu. Kota Palembang, Sumatera Selatan
(30266)
Alamat Email : dessy.success@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

- SD Patra Mandiri (1996-2002)
- SLTP Patra Mandiri (2002-2005)
- SLTA Patra Mandiri (2005- 2008)
- Program Diploma III Universitas Sriwijaya (2008-2011)
- Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang (2012-2014)
- Program Studi Magister Ilmu Ekonomi Universitas Sriwijaya (2019-2021)

Riwayat Pekerjaan :

- Staff Administrasi RS. Bunda (2013)
- Staff Teknik Laboratorium Migas Politeknik Akamigas Palembang (2013-2014)
- Staff Keuangan PT. Balitek Sriwijaya (2014-2021)

**TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,
KEMUDAHAN *SELF-ASSESSMENT SYSTEM*, PENGGUNAAN SISTEM
INFORMASI TERHADAP *WILLINGNESS TO PAY* BAGI WAJIB PAJAK
UMKM
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara tingkat pemahaman wajib pajak, kemudahan *self-assessment system*, penggunaan sistem informasi, dan *willingness to pay* bagi wajib pajak UMKM di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan menentukan langkah-langkah yang dapat diambil oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat untuk meningkatkan *willingness to pay* berdasarkan hubungan variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mengumpulkan data penelitian yang kemudian diolah dengan Partial Least Square. Sampel penelitian terdiri dari 290 Wajib Pajak badan di KPP Palembang Ilir Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak dan penggunaan sistem informasi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *willingness to pay* Wajib Pajak UMKM, sedangkan kemudahan *self-assessment system* tidak mempengaruhi *willingness to pay* Wajib Pajak UMKM. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah meneliti Wajib Pajak dalam lingkup wilayah dan jumlah yang lebih besar, serta melakukan observasi serta wawancara terhadap pembayaran pajak yang benar-benar dilakukan oleh Wajib Pajak.

Kata Kunci: Theory of Reasoned Action, Technology Acceptance Model, Willingness to Pay, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Self-assessment System, Sistem Informasi

TAXPAYERS' UNDERSTANDING LEVEL, SELF-ASSESSMENT SYSTEM EASINESS, AND INFORMATION SYSTEM USEFULNESS IMPACT ON MICRO, SMALL AND MEDIUM TAXPAYERS' WILLINGNESS TO PAY

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between the level of understanding of taxpayers, ease of self-assessment system, use of information systems, and willingness to pay for MSME taxpayers at KPP Pratama Palembang Ilir Barat and determine the steps that can be taken by KPP Pratama Palembang Ilir Barat. to increase willingness to pay based on the relationship between the variables studied. This study uses a questionnaire to collect research data which is then processed by Partial Least Square. The research sample consisted of 290 corporate taxpayers at KPP Palembang Ilir Barat. The results show that the level of understanding of taxpayers and the use of taxation information systems have a positive and significant effect on the willingness to pay of MSME taxpayers, while the ease of self-assessment system does not affect the willingness to pay of MSME taxpayers. Suggestions for further research are to examine taxpayers in a larger area and number, as well as conduct observations and interviews on tax payments that are actually carried out by taxpayers.

Keywords: Theory of Reasoned Action, Technology Acceptance Model, Willingness To Pay, Taxpayers' Understanding Level, Self-Assessment System Easiness, Information System Usefulness

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iii
HALAMAN PERBAIKAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
HASIL TURNITIN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i>	11
2.1.2 <i>Teori Technology Acceptance Model</i>	12
2.1.3 <i>Willingness to Pay</i>	14
2.1.4 <i>Pemahaman Wajib Pajak</i>	16
2.1.5 <i>Self-assesment System</i>	17
2.1.6 <i>Penggunaan Sistem Informasi Perpajakan</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Alur Pikir	30
2.4 Hipotesis	32
2.4.1 <i>Wilingness to pay tax</i> dan pemahaman pajak	32
2.4.2 <i>Willingness to pay tax</i> dan <i>Self-assesment System</i>	32
2.4.3 <i>Willingness to pay tax</i> dan <i>Penggunaan Sistem</i>	33

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	34
3.2	Rancangan Penelitian	34
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Populasi dan Sampel	37
3.6	Teknik Analisis	38
3.6.1	Uji Validitas Data.....	38
3.6.2	Uji Realibilitas Data.....	39
3.6.3	Statistik Deskriptif	39
3.7	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.7.1	<i>Willingness to Pay</i>	40
3.7.2	Pemahaman Pajak	41
3.7.3	Kemudahan <i>Self Assesment System</i>	42
3.7.4	Penggunaan Sistem Informasi.....	43
3.8	Hasil Kajian Rintis Kuisisioner (<i>Pilot Study</i>)	47
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil Penelitian	
4.1.1	Gambaran Umum Penelitian	50
4.1.2	Analisis Statistik Deskriptif	50
4.1.3	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	55
4.1.4	Hasil Uji Hipotesis	57
4.1.5	Hasil Uji Simultan.....	59
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	
4.2.1	Hubungan Antara Pemahaman Pajak dan <i>Willingness to Pay</i>	60
4.2.2	Hubungan Antara Kemudahan <i>Self-Assessment System</i> dan <i>Willingness to Pay</i>	62
4.2.3	Hubungan Antara Penggunaan Sistem Informasi Perpajakan dan <i>Willingness to Pay</i>	64
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Periode 2015-2019	2
Tabel 2. Penerimaan Pajak dari Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat Periode 2016-2020	3
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44

\

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gambaran <i>Theory of Reasoned Action</i>	11
Gambar 2. Gambaran <i>Technologi Acceptance Model</i>	12
Gambar 3. Alur Pikir Penelitian – Hubungan Kemudahan Sistem Informasi Perpajakan Dengan <i>Willingness to Pay</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Kuisisioner Penelitian
2. Hasil Outer Loading Pilot Study (Sebelum Modifikasi)
3. Hasil Outer Loading Pilot Study (Setelah Modifikasi)
4. Hasil Outer Loading Tanggapan Responden
5. Hasil Uji Cross Loading (Sudah Modifikasi)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Willingness to pay (kemauan untuk membayar pajak) dari Wajib Pajak adalah salah satu kunci tercapainya target penerimaan negara yang diupayakan oleh otoritas pajak untuk terus meningkat. *Willingness to pay* dari Wajib Pajak pada tahun 2020 mengalami penurunan, terbukti dengan menurunnya pertumbuhan capaian penerimaan pajak nasional dari 84,49 persen dari target di tahun 2019 atau sebesar Rp. 1,57 triliun menjadi 89,93 persen dari target di tahun 2020 atau sebesar Rp. 1,19 triliun. Penurunan pertumbuhan penerimaan pajak ini mencerminkan kondisi penurunan *willingness to pay*.

Fenomena penurunan ini juga dialami oleh kantor pelayanan pajak di Palembang, salah satunya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat. Hal ini menjadi perhatian bagi otoritas pajak, terlebih berdasarkan program kerja pemerintah MoU dengan kementerian BUMN pada tahun 2018, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat menjadi KPP tempat percobaan dan percontohan (*pilot project*) dalam rangka program pembinaan UMKM. Terdapat enam kecamatan yang perpajakannya diadministrasikan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, terdiri dari kecamatan Ilir Barat 1, Ilir Barat 2, Bukit Kecil, Sukarame, Alang-Alang lebar, dan Gandus.

Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Ilir Barat dari tahun ke tahun terus meningkat hingga 30 persen. Pada tahun 2016, jumlah wajib pajak mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2015 jumlah Wajib Pajak badan yang termasuk ke dalam kategori UMKM terdaftar sebanyak 127, sementara pada tahun 2016 sejumlah 167. Peningkatan jumlah wajib pajak ini terus menerus terjadi di tahun-tahun berikutnya. Penambahan jumlah Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Ilir Barat dalam kurun waktu lima tahun terakhir disajikan dalam Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama
Palembang Ilir Barat Periode 2015-2019

Tahun	Badan	Pertumbuhan (%)
2015	127	-
2016	167	31,5
2017	212	26,9
2018	265	25
2019	286	7,9
Grand Total	1057	

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2020. Diolah

Namun di sisi lain, penerimaan di KPP tersebut mengalami pertumbuhan negatif. Penerimaan pajak dari wajib pajak UMKM mengalami penurunan sebesar 31,5 persen di tahun 2020 sebesar 13,3 milyar dari penerimaan sebelumnya di tahun 2019 sebesar 19,4 milyar. Penerimaan Wajib Pajak UMKM tersebut disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 1.2.
Penerimaan Pajak dari Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat Periode 2016-2020

Tahun	Penerimaan (Rp)	Pertumbuhan (%)
2016	13,703,253,516	19,74
2017	21,955,122,198	60,22
2018	21,087,441,117	-3,95
2019	19,456,956,457	-7,73
2020	13,327,393,538	-31,5

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2020. Diolah.

Dari Tabel 1.2 tersebut, diketahui bahwa peningkatan jumlah Wajib Pajak dalam lima tahun terakhir tidak diikuti dengan peningkatan pertumbuhan penerimaan pajak. Penerimaan pajak mengalami pertumbuhan secara negatif sebesar 3,95 persen pada tahun 2018, 7,73 persen pada tahun 2019 dan pada tahun 2020 meningkat secara signifikan sebesar 31,5 persen yang menunjukkan adanya kecenderungan Wajib Pajak yang terdaftar memiliki keengganan untuk menyetorkan pajak. Mengingat bahwa *willingness to pay* adalah faktor krusial dalam pencapaian penerimaan pajak negara, maka penyebab penurunan ini harus segera diidentifikasi dan ditemukan solusinya.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh (Davis et al, 1989) menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) bersama dengan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap seseorang terhadap suatu perilaku. Sikap ini kemudian akan membentuk niat individu

untuk berperilaku, yang pada akhirnya akan mempengaruhi perbuatan aktual seseorang. Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan ini dipengaruhi pula oleh faktor-faktor eksternal yang didapatkan seseorang dari pengalaman atau pemikiran pribadinya.

Dalam konteks perpajakan, faktor-faktor eksternal yang dimiliki oleh Wajib Pajak sangat penting dalam membentuk persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak, yang pada akhirnya akan menentukan perilaku ketaatan dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak melalui sikap dan niat.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, *willingness to pay* dapat dipengaruhi berbagai faktor. Menurut Ali & Nasaruddin (2020) tingkat pengetahuan perpajakan, administrasi pelayanan perpajakan, dan kegiatan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap *willingness to pay*.

Penelitian lainnya mengungkapkan bahwa pengetahuan perpajakan, manfaat manajerial perpajakan, sosialisasi perpajakan UKM adalah faktor yang mempengaruhi *willingness to pay* UMKM secara positif (Setyorini, 2016), sedangkan Edy *et al.* (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap *willingness to pay* sebagai bentuk kepatuhan pada aturan perpajakan. Penelitian-penelitian tersebut menjabarkan definisi manfaat manajerial, dan sosialisasi perpajakan yang pada penelitian lain dikelompokkan menjadi variabel pemahaman pajak. Pemahaman perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak adalah hal yang sangat penting dikarenakan dapat meningkatkan kepatuhan sehingga dapat meminimalkan adanya *tax avoidance*.

Faktor lain yang juga mendorong adanya *willingness to pay* adalah pengetahuan Wajib Pajak tentang tujuan dan penggunaan uang pajak yang dibayarkan, hak dan kewajiban perpajakannya, dan manfaat dari pajak yang dibayarkan. Hasil penelitian Kumala (2019) menunjukkan tingkat pemahaman peraturan pajak dari Wajib Pajak berhubungan secara negatif terhadap *willingness to pay*, terutama pada Wajib Pajak UMKM. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tingkat pemahaman perpajakan dari Wajib Pajak masih tidak dapat disimpulkan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *willingness to pay* dan menciptakan suatu kepatuhan sukarela adalah sistem *self-assessment* perpajakan (Terrefe, 2016). Sistem *self-assesment* ini menurut peraturan perpajakan, merupakan bentuk kepercayaan negara bahwa warga negaranya mampu dan bersedia untuk menyetorkan pajaknya sesuai peraturan perundangan yang berlaku. Wajib Pajak sebagian besar tidak merasa nyaman dengan kewajibannya dalam menghitung dan memperhitungkan, serta menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Wajib Pajak dengan pengetahuan perpajakan kurang memadai dapat melakukan kesalahan perhitungan pajak, yang kemudian membuat mereka lebih nyaman dengan sistem *official-assessment*, dan secara tidak langsung berdampak negatif terhadap kepatuhan pajak secara sukarela akibat tidak berjalannya sistem *self-assessment* secara baik. Sementara, hasil penelitian Dwi & Renny (2017) menyatakan bahwa sistem *self-assessment* berdampak positif serta signifikan terhadap kewajiban menyetorkan pajak. Pengaruh dari kemudahan *self-assessment system* bagi Wajib

Pajak dan pengaruhnya terhadap *willingness to pay* masih membutuhkan analisis lebih lanjut.

Hal lain yang juga mempengaruhi *willingness to pay* adalah kemudahan dalam menggunakan aplikasi perpajakan, terutama yang berkaitan dengan teknologi informasi perpajakan. Berdasarkan peraturan Direktur Jendral Pajak No. PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik untuk menyetorkan pajak terutang, Wajib Pajak diharuskan memiliki kode *billing* yang dibuat melalui aplikasi *e-billing* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian Akram *et al* (2019) membuktikan bahwa keberhasilan sistem informasi untuk membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya secara tidak langsung akan meningkatkan kemauan Wajib Pajak untuk melakukan penyetoran pajak melalui dampak positifnya terhadap persepsi keuntungan fungsional Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Hasil yang serupa juga didapatkan dari penelitian Sifile, Kotsai, Mabvure, & Chavunduka (2018) , Rotimi *et al.* (2020), Olugbenga, Adekunle, & D(2020) dimana kemampuan Wajib Pajak untuk membayarkan pajak terutang, dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kesediaan Wajib Pajak untuk menggunakan sistem perpajakan elektronik di Nigeria. Di sisi lain, penelitian Akinmade *et al* (2020) menunjukkan tidak adanya hubungan antara penggunaan sistem elektronik dengan kepatuhan Wajib Pajak, sementara Sondakh (2017) membuktikan kepatuhan untuk menggunakan sistem pelaporan SPT elektronik dapat meningkat bila Wajib Pajak memiliki persepsi positif terhadap sistem elektronik tersebut. Dengan demikian,

pengaruh penggunaan sistem informasi perpajakan terhadap *willingness to pay tax*, masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Dari uraian di atas, diketahui bahwa pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat terdapat fenomena penurunan pembayaran oleh Wajib Pajak, dan berdasarkan penelitian terdahulu, hal tersebut dapat disebabkan oleh rendahnya pemahaman Wajib Pajak akan ketentuan perpajakan dan *self-assessment system*, serta penggunaan teknologi informasi yang terlalu kompleks. Berdasarkan fenomena serta penelitian-penelitian terdahulu tentang *willingness to pay*, maka penelitian ini memilih topik Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan *Self-Assessment System*, Penggunaan Sistem Informasi, dan *Willingness to Pay* Bagi Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat) sebagai judul penelitian kali ini.

Fenomena berupa turunnya capaian dan pertumbuhan penerimaan pajak pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang tidak selaras dengan penambahan jumlah Wajib Pajaknya menunjukkan adanya kemungkinan penurunan *willingness to pay*. Untuk mengatasi semakin berkurangnya penerimaan pajak tersebut, maka penyebab dari turunnya kemauan untuk membayar pajak, terutama bagi Wajib Pajak UMKM harus segera diidentifikasi. Penelitian-penelitian terdahulu menyatakan bahwa tingkat pemahaman Wajib Pajak, pelaksanaan *self-assessment system*, dan penggunaan sistem informasi perpajakan adalah faktor-faktor yang menentukan *willingness to pay*.

Dalam konsep Teori *Technology Acceptance Model* (TAM), tingkat pemahaman Wajib Pajak tentang hak dan kewajibannya, pelaksanaan *self-assessment*

system, dan sistem informasi perpajakan merupakan faktor-faktor yang akan mempengaruhi persepsi kemudahan dan kegunaan yang dimiliki oleh Wajib Pajak terhadap pemenuhan kewajiban pembayaran pajaknya, yang kemudian akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak dan niat Wajib Pajak untuk bersedia melakukan pembayaran pajak. Namun, hasil dari penelitian-penelitian terdahulu tentang pengaruh pemahaman Wajib Pajak tentang hak dan kewajibannya, pelaksanaan *self-assessment system*, dan sistem informasi perpajakan terhadap *willingness to pay* terutang masih bertolak belakang.

Berdasarkan fenomena turunnya *willingness to pay* pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat, serta *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *willingness to pay*, maka penulis memilih Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan *Self-Assessment System*, dan Penggunaan Sistem Informasi terhadap *Willingness to Pay* Wajib Pajak UMKM dengan Studi Empiris Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat sebagai judul penelitian kali ini.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hubungan antara tingkat pemahaman wajib pajak, kemudahan *self-assessment system*, penggunaan sistem informasi terhadap *willingness to pay* wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat?
2. Dari hubungan tersebut, apa langkah-langkah yang dapat diambil oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat untuk meningkatkan *willingness to pay*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji:

1. Hubungan antara tingkat pemahaman wajib pajak, kemudahan *self-assessment system*, penggunaan sistem informasi terhadap *willingness to pay* bagi wajib pajak UMKM di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
2. Langkah-langkah yang dapat diambil oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat untuk meningkatkan *willingness to pay* berdasarkan hubungan variabel-variabel yang diteliti.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi bentuk sumbangsih dalam menambah literatur mengenai hal-hal yang mempengaruhi *willingness to pay* berdasarkan data yang didapat secara nyata di lapangan. Berdasarkan kerangka *Theory of Reasoned Action* dan *Technology Acceptance Model*, penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam usahanya untuk membayar pajak dengan dipengaruhi oleh pemahamannya akan peraturan perpajakan, kemudahan menghitung pajak terutang berdasarkan *self-assessment system*, dan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi terkait pembayaran dan pelaporan pajak.

1.4.2. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi terciptanya suatu kebijakan mengenai metode penyetoran dan pelaporan pajak yang memudahkan Wajib Pajak dengan berdasarkan faktor-faktor yang paling mempengaruhi *willingness to pay*. Dengan menelaah tentang bagaimana pemahaman pajak, penerapan *self-assessment system*, dan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi terkait penyetoran dan pelaporan pajak, diharapkan penelitian ini dapat menjelaskan faktor-faktor penyebab utama dari keinginan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan *willingness to pay* dari Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Akinmade, Babatunde & Irefe-Esema, J. (2020). *E-Tax Administration and Tax Compliance among Corporate Taxpayers in Nigeria*. *American Journal of Theoretical and Applied Business*, 2966.
- Akram, M. S., Malik, A., Shareef, M. A., & Awais Shakir Goraya, M. (2019). *Exploring The Interrelationships Between Technological Predictors And Behavioral Mediators In Online Tax Filing: The Moderating Role Of Perceived Risk*. *Government Information Quarterly*, 36(2), 237–251. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.007>
- Ali, I., & Nasaruddin, F. (2020). *Several Factors Influence The Willingness To Pay Taxes*. *Point of View Research Accounting and Auditing*, 1(3), 57–70. <https://doi.org/10.47090/povraa.v1i3.41>
- Amponsah, S., Isshaq, Z., & Agyapong, D. (2019). *Determinants Of Tax Stamp Evasion In Rural Districts In Ghana: A Case Of Twifu Atti-Morkwa And Hemang Lower Denkyira Districts*. *International Journal of Law and Management*, 61(1), 73–90. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-08-2017-0190>
- Azmi, A. A. C., & Kamarulzaman, Y. (2010). *Adoption Of Tax E-Filing: A Conceptual Paper*. *African Journal of Business Management*, 4(5), 599–603.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology*. *MIS Quarterly*, pp. 13 (3): 319-340.
- Dobos, P., & Takács-György, K. (2020). *The Impact Of The Relationship Between The State, State Institutions And Tax Payers On Willingness To Pay Tax*. *Serbian Journal of Management*, 15(1), 69–80. <https://doi.org/10.5937/SJM15-21750>
- Dwi, W. R., & Renny, W. (2017). *Affecting Compliant With The Willingness To Pay Tax As An Intervening Variable Factor (Studies On The Taxpayer Owners Of Smes In Pontianak KPP)*. *Journal of Advances in Humanities and Social Sciences*, 3(3), 152–162. <https://doi.org/10.20474/jahss-3.3.3>
- Edy, Yanuar Adi Putra, D. R. (2017). *Kepatuhan Pelaporan Pajak Penghasilan Tahunan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjarangan Tahun 2015-2016*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fikriningrum, W. K., & Syafruddin, M. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban*

- Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)*, 1(1), 567–581.
- Flores-Macías, G., & Sánchez-Talanquer, M. (2020). *Building The Modern State In Developing Countries: Perceptions Of Public Safety And (Un)Willingness To Pay Taxes In Mexico**. *Politics and Society*, 48(3), 423–451. <https://doi.org/10.1177/0032329220943848>
- Hamzah, M.F., Ramdani, M.R., Muslim, dan P. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 146. <https://doi.org/10.24912/jmie.v2i1.1745>
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Kumala, R. (2019). *Factors That Influence MSME Taxpayers' Willingness to Pay Tax After the Implementation of the Government Rules Number 23 of 2018*. 1(1), 18–25.
- Oktaviani, R. M., Kurnia, H., Sunarto, & Udin. (2020). *The Effects Of Taxpayer Knowledge And Taxation Socialization On Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awareness in Developing Indonesian Economy*. *Accounting*, 6(2), 89–96. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2019.12.004>
- Oladele Rotimi, Abdullahi Shehu Araga, Ogunwale Olanrewaju Mudashiru, & A. R. A. (2020). *Slippery Slope Framework and Tax Compliance Among Corporate Taxpayers in Nigeria*. *International Accounting and Taxation Research Group, Faculty of Management Sciences, University of Benin, Benin City, Nigeria*.
- Olajube, Oluwaseun Adejoke., Ehigie, Benjamin Osayawe., Osuma, Rosemary Omonivie., Olayinka, Akinyinka., Opara, Chinedu Kelechi., & Ndom, B. A. (2018). *Personality Attributes and Tax Morale As Predictors of*. *African Journal for The Psychological Study Of Social Issues*, 7–20.
- Park, S. O., & Yoon, S. M. (2017). *The Effects Of Taxpayer's Environmental Morale On The Willingness To Pay Environmental Tax For Sustainable Environment*. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 14054–14063.
- Setyonugroho, H., & Sardjono, B. (2013). *Factors Affecting Willingness To Pay Taxes On Individual*. *The Indonesian Accounting Review*, 3(1), 77–88.
- Setyorini, C. T. (2016). *The Influence Of Tax Knowledge, Managerial Benefit And Tax Socialization Toward Taxpayer's Willingness To Pay SME's Tax*. *Acta*

Universitatis Danubius : Oeconomica, 12(5), 96–107.

- Sifile, O., Kotsai, R., Mabvure, J. T., & Chavunduka, D. (2018). *Effect Of E-Tax Filing On Tax Compliance: A Case Of Clients In Harare, Zimbabwe*. *African Journal of Business Management*. <https://doi.org/10.5897/ajbm2018.8515>
- Sondakh, J. J. (2017). *Behavioral Intention To Use E-Tax Service System: An Application Of Technology Acceptance Model*. *European Research Studies Journal*.
- Terrefe, M. (2016). *A Close Scrutiny Of Self-Assessment System And Its Impact On The Tax Compliance Level Of Taxpayers : The Case Of Wolaita Zone*. *American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS)*, 20(1), 78–103.
- Wasao, D. (2014). *The Effect Of Online Tax System On Tax Compliance Among Small Taxpayers In East Of Nairobi Tax District*. *International Journal for Management Science and Terchnology*, 2(3), 35–41.
- Yayuk, N. R., Margono, S., Eka, A. T., & Sudjatno. (2017). *The Role Of Taxpayer Awareness, Tax Regulation And Understanding In Taxpayer Compliance*. *Journal of Accounting and Taxation*, 9(10), 139–146. <https://doi.org/10.5897/jat2017.0267>
- Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). *The Moderating Effect Of Culture On E-Filing Taxes: Evidence From India*. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 7(1), 134–152. <https://doi.org/10.1108/jaee-05-2015-0038>
- Zhang, L., Smith, E., & Gouldman, A. (2020). *The Effects of Individual Values on Willingness to Pay and Fairness Perceptions of Use Tax on Internet Purchases*. 27, 197–221. <https://doi.org/10.1108/s1058-749720200000027007>