

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kondisi ekonomi Indonesia dihadapkan dengan banyak masalah akibat adanya virus corona atau covid-19 sejak Maret 2020 lalu, berdasarkan data yang dimuat oleh BPS (Badan Pusat Statistik) yang dirilis pada 05 Februari 2021, pertumbuhan ekonomi tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 2,07% dibandingkan dengan tahun 2019, dalam rangka menanggapi hal tersebut, sebagai salah satu upaya untuk terus melakukan peningkatan pertumbuhan ekonomi serta terhindar dari kontraksi ekonomi Pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan dan paket stimulus dalam berbagai bidang yang salah satunya melalui perpajakan (Anto Prabowo,2021).

Pajak merupakan salah satu pemegang peranan penting dalam upaya menjaga dan pemulihan ekonomi negara, Direktur Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) memaparkan, saat ini pajak diharapkan tidak hanya berperan sebagai instrumen pembiayaan untuk APBN, namun juga diharapkan dapat memberikan stimulus secara menyeluruh terhadap pemulihan ekonomi nasional khususnya pada masa pandemi seperti saat ini (Rofyanto Kurniawan, 2021).

Beberapa kebijakan dan paket stimulus yang dikeluarkan dalam sektor perpajakan oleh Pemerintah saat ini yaitu antara lain berupa pemberian insentif bagi pekerja di sektor yang terdampak langsung oleh pandemi melalui fasilitas pajak

DTP PPh 21, penurunan tarif PPh Badan, pembebasan PPh 22 Impor alat kesehatan dan vaksin, serta PPh Final DTP PP 23 tahun 2018 (Adithiya Mulyadi, Rudy Rudiawan, 2021). Dengan kebijakan stimulus ekonomi melalui perpajakan tersebut, Staf Ahli Menteri Keuangan Bidang Kepatuhan Pajak menyampaikan, diharapkan dapat membuat dunia usaha kembali menggeliat, iklim investasi kembali kondusif, kesejahteraan masyarakat meningkat, dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah atau UMKM dapat berkembang (Yon Arsal, 2021).

Dalam upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi tersebut, salah satu sektor yang menjadi perhatian yaitu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), hal ini dikarenakan UMKM menjadi salah satu penyumbang produk domestik bruto terbesar, kontribusi sektor UMKM terhadap produk domestik bruto atau PDB sebesar 61,07% atau senilai Rp8.573,89 triliun (Bahlil Lahadalia, 2021). Tidak hanya itu, lewat UMKM negara juga dapat meningkatkan APBN dari pajak yang dibayarkan wajib pajak yang memiliki usaha mikro kecil menengah (UMKM) mengingat sektor ekonomi terbesar di Indonesia merupakan UMKM, tentunya hal tersebut juga demi kebaikan dari keberlangsungan dari UMKM itu sendiri dikarenakan pajak merupakan bentuk kontribusi kepada negara, pajak yang dibayarkan tersebut akan digunakan kembali oleh negara untuk kepentingan UMKM (Rofyanto Kurniawan, 2021).

UMKM memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 (Irawan Purwo Aji, 2019 : 50). UMKM menjadi salah satu wadah bagi para masyarakat yang memiliki

kreatifitas yang tinggi dan pada akhirnya menjadi sumber penghasilan bagi pelaku UMKM tersebut (Bahlil Lahadalia, 2021).

Adapun kewajiban perpajakan untuk penghasilan UMKM diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018, PP tersebut mulai berlaku pada 1 Juli 2018 menggantikan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013, PP 23 tahun 2018 ini menyebutkan bahwa yang dikenai Pajak Penghasilan (PPh) ini adalah penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dengan peredaran bruto (omzet) yang tidak melebihi Rp. 4,8 miliar dalam 1 (satu) tahun pajak, adapun tarif pajak dari PP 23 tahun 2018 ini yaitu sebesar 0,5% dan bersifat final, dengan adanya PP 23 tahun 2018 ini, selain diharapkan dapat meringankan beban UMKM secara finansial, juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi para pelaku UMKM tersebut (Irawan Purwo Aji, 2019:55).

Kepatuhan pajak masih menjadi salah satu permasalahan yang masih belum terselesaikan hingga saat ini di Indonesia, hal ini terlihat dari kinerja perpajakan yang kurang baik yaitu rendahnya tax ratio, tax gap dan juga penerimaan pajak yang masih tidak memenuhi sasaran (Sri Mulyani Indrawati, 2019).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Artinya para pelaku UMKM akan dikategorikan sebagai Wajib Pajak patuh apabila UMKM tersebut melaksanakan ketentuan perpajakan yang melekat padanya dengan taat, kepatuhan wajib pajak ini dimulai dengan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak jika telah memiliki penghasilan, hal ini merupakan bentuk dari kepatuhan wajib pajak yang pertama, kemudian menyetor pajak merupakan suatu

bentuk kewajiban yang harus dilaksanakan selanjutnya, jika telah menjadi wajib pajak yang terdaftar dan memiliki NPWP, setelah menyelesaikan setoran pajak maka wajib pajak harus melaporkan pajaknya selama setahun terakhir yaitu membuat SPT (Nufransa Wira Sakti, 2015:3).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan material, kepatuhan formal yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan, sedangkan Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 39/PMK.03/2018, dalam Suparna Wijaya (2020:63-65) Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dapat diartikan sebagai Wajib Pajak yang patuh diidentifikasi dari Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 39/PMK.03/2018, yaitu:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak;
- 3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut; dan
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Dimasa pandemi Covid-19 ini, tidak sedikit para pelaku usaha yang mencoba peruntungan dengan membuka bisnis dari skala kecil hingga menengah, semakin banyaknya usaha mikro kecil menengah (UMKM) baru dimasa pandemi ini, menurut salah satu praktisi perpajakan ternyata tidak sebanding dengan angka kepatuhan pajak yang tercatat pada Direktorat Jendral Pajak (DJP) (Sabar L. Tobing : 2021).

Data DJP menunjukkan pada tahun 2019, baru 5 juta wajib pajak UMKM yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kemudian dari jumlah UMKM yang memiliki NPWP tersebut hanya separuhnya yang aktif memenuhi kewajiban perpajakan. Angka tersebut tentu jauh dibandingkan dengan jumlah keseluruhan UMKM yang tembus 64,2 juta. (Inge Diana Rismawanti dan Hanung Harimba Rachman, 2021). Lalu, diketahui menjelang akhir 2020, DJP hanya menerima 14,6 juta SPT dari 19 juta wajib pajak yang seharusnya menyampaikan SPT. (Sri Mulyani Indrawati : 2021).

Disisi lain, ketidakstabilan ekonomi saat ini membuat para pelaku UMKM terancam dan Pemerintah merasa khawatir karena peran UMKM dalam perekonomian di nilai penting, berdasarkan paparan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal, tidak sedikit dari para pelaku UMKM mengalami kemunduran ekonomi, UMKM merupakan salah satu alat penggerak ekonomi yang sangat cepat dalam memajukan perekonomian, hal ini harus dipertahankan ditengah-tengah pandemi seperti saat ini, maka dari itu demi memotivasi para pelaku UMKM untuk tetap patuh pajak maka dari itu pemerintah mengeluarkan kebijakan insentif pajak untuk para UMKM yang tercantum dalam

PMK – 82/PMK.03/2021 menggantikan PMK-86/PMK.03/2020 dan PMK-110/PMK.03/2020 melalui PPh final berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 2018 (Ditanggung Pemerintah /DTP) (Bahlil Lahadalia, 2021).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) memaparkan PMK – 82/PMK.03/2021 Adalah Peraturan menteri keuangan tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Covid-19 yang memuat tentang enam insentif, yaitu PPh 21 DTP; PPh Final UMKM DTP; PPh Final Jaskon DTP; SKB PPh 22 Impor; Pengurangan PPh 25; dan Percepatan Restitusi PPN, adanya pemberian insentif ini bertujuan untuk meningkatkan Kepatuhan Perpajakan, jika Kepatuhan Perpajakan meningkat, maka hal ini akan membantu percepatan pertumbuhan ekonomi Indonesia dimasa pandemi ini (Adithiya Mulyadi, Rudy Rudiawan , 2021).

Dengan adanya kebijakan insentif pajak menurut Darussalam, dkk (2019:135) Kebijakan insentif pajak diharapkan dapat memberikan efek pengganda pada perekonomian dengan adanya pembangunan, penyerapan tenaga kerja, transfer teknologi, dan aktivitas lain yang menggerakkan roda perekonomian. Kemudian Tongam Sinambela (2020:47) memaparkan dengan adanya insentif pajak tersebut wajib pajak tetap bertahan dalam situasi pandemi COVID-19 dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Menteri Koperasi dan UMKM Bapak Teten Masduki (2020) mengatakan bahwasannya 47% UMKM mengalami kebangkrutan disebabkan COVID-19, kemudian beliau berpendapat bahwa COVID-19 mempengaruhi keberlangsungan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sehingga

dikeluarkanlah sebuah insentif untuk menangani hal tersebut. (Teten Masduki,2020).

Berdasarkan pemaparan dari Staf bagian Umum dan Kepatuhan di KPP Pratama Bandung Bojonagara, adanya Insentif Pajak Covid-19 PPh Final PP 23 UMKM tidak meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, hal tersebut terlihat dari adanya penurunan jumlah UMKM yang membayar serta membuat SPT pada tahun 2020 dan 2021, diketahui pada tahun 2018 UMKM yang membayar dan melapor sebanyak 7.982 UMKM, tahun 2019 sebanyak 7.660 UMKM, pada tahun 2020 sebanyak 6.231 UMKM, dan pada tahun 2021 sebanyak 3.967 UMKM (Imara, 2022). Hal tersebut dikarenakan insentif ini dinilai belum banyak membantu untuk para pelaku UMKM, menurut salah satu pelaku UMKM di Kabupaten Kediri, adanya insentif pajak ini kurang membantu, hal ini disebabkan daya beli masyarakat menurun yang berimbas pada merosotnya pendapatan, saat ini yang sangat dibutuhkan UMKM tidak lain uang cash, agar cash flow usaha menempati posisi aman, oleh sebab itu insentif pajak kurang bermanfaat bagi UMKM, walau sebenarnya dapat meringankan beban finansial, terlebih lagi dalam hal membayar pajak (Ade, 2022). Dengan adanya insentif pajak juga dinilai akan menimbulkan potensi keengganan UMKM untuk mulai menyelenggarakan pembukuan dengan baik, serta tunduk terhadap sistem PPh yang berlaku secara umum yang mengakibatkan upaya untuk meningkatkan kepatuhan menjadi tidak terwujud. (Darussalam, 2019:12).

Menurut Suparna Wijaya dan Laras Salsabila (2020:89-90) insentif merupakan suatu keringanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, keringanan yang

diberikan bisa merupakan kemudahan pelaporan maupun penurunan tarif pajak. Insentif pajak yang diberikan pemerintah ada beberapa macam, menurut Suandy insentif pajak secara umum yaitu:

- 1) Pengecualian atas pengenaan pajak;
- 2) Pengurangan dasar pengenaan pajak;
- 3) Pengurangan tarif pajak; dan
- 4) Penangguhan pajak. (Erly Suandy, dalam Tongam Sinambela, 2020:51)

Adanya Insentif Pajak ini diharapkan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, indikator insentif pajak yang baik Menurut Chairil Anwar (2020:234) yaitu sebagai berikut :

- 1) Potongan (*deduction*)
- 2) Kredit (*credit*)
- 3) Pengecualian (*exclusions*)
- 4) Pembebasan (*exemptions*)
- 5) Penangguhan (*defferals*) dan
- 6) Tarif preferensial (*preferentials rates*)

Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mengungkapkan insentif pajak pada masa pandemi Covid-19 yang kurang diminuti oleh wajib pajak salah satunya adalah insentif pajak UMKM, kurangnya peminat ini terlihat dari porsi insentif pajak untuk UMKM di tahun 2020 hanya sedikit yakni 1,7% dari dana yang telah dialokasikan sebesar Rp.1.08 triliun oleh Pemerintah untuk insentif pajak UMKM, padahal beliau menyebutkan bahwa untuk mendapatkan insentif pajak UMKM ditanggung pemerintah (DTP) ini sangat mudah (Suryo Utomo, 2021).

Adanya insentif pajak Covid-19 ini menurut Wakil Menteri Keuangan Suahasil Nazara (2021) yang memaparkan bahwa Pemerintah menilai sederet insentif pajak yang telah diberikan tidak maksimal, para wajib pajak tidak bisa memanfaatkan insentif tersebut karena roda perekonomian yang melambat juga sedang menekan usahanya, selain itu insentif pajak diberikan juga saat rasio pajak Indonesia terus menurun, padahal rasio pajak adalah persoalan utama yang paling mendasar yang harus diselesaikan (Suahasil Nazara, 2021).

Jika dilihat berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Hamsi Abdulhamid dkk (2021) tentang Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Insetif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh variabel Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Malang. Kemudian, Saputro dan Meivira, (2020) membuktikan bahwa variabel Insentif Pajak memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini dibuktikan dengan penelitiannya tentang Pengaruh Tingkat Pendidikan Pemilik, Praktik Akuntansi dan Persepsi Atas Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Disamping memberikan insentif pajak pemerintah juga terus meningkatkan pelayanan perpajakan yang baik dan memanfaatkan perkembangan teknologi dengan cara memberikan pelayanan online kepada wajib pajak untuk mengurus perpajakannya (Kewajiban Pajak) agar dapat meningkatkan Kepatuhan Pajak sesuai dengan latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan (Diana Sari : 2016 : 19).

Pelayanan Perpajakan yang telah disediakan oleh Pemerintah saat ini yaitu pelayanan perpajakan online yaitu, berupa *E-Faktur* guna pembuatan faktur pajak, *E-filling* guna untuk penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT secara online, *E-billing* guna untuk pembayaran pajak secara online (DJP, Otoritas Jasa Keuangan :2019: 68)

Adanya pelayanan perpajakan online yang terus berkembang nyatanya belum mampu memberantas tuntas masalah kepatuhan pajak di Indonesia, ditjen Pajak dalam RDP Tertutup dengan Komisi XI DPR memaparkan kinerja kepatuhan wajib pajak (WP) masih belum sesuai ekspektasi, data Ditjen Pajak menunjukkan sampai semester 1/2020 jumlah wajib pajak (WP) yang telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34 persen dari target sebanyak 19 juta WP yang lapor SPT, dengan jumlah tersebut artinya masih ada sebanyak 7,54 juta wajib pajak yang belum menyampaikan kewajiban tahunannya, Otoritas pajak dalam bahan paparannya, beralih bahwa persentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh WP Badan dan Orang Pribadi tidak mencapai target disebabkan selama pandemi Covid-19 layanan tatap muka langsung di KPP ditiadakan, WP yang butuh bantuan menjadi terkendala dalam proses penyampaian SPT Tahunan dikarenakan pelayanan perpajakan online belum sepenuhnya dapat membantu WP dalam menunaikan kewajiban perpajakannya (Ditjen Pajak, Komisi XI DPR, 2020).

Diketahui rasio kepatuhan formal mengalami penurunan dari 66 persen pada 1 Mei tahun lalu menjadi 57,7 persen tahun ini, terjadi kontraksi sebesar 9,4 persen secara tahunan (*year on year/yoy*) dalam penyampaian SPT Tahunan secara

keseluruhan (Hestu Yoga Saksama, 2020). Penurunan tingkat kepatuhan pajak tersebut dapat terjadi karena adanya kendala sebagian wajib pajak dalam proses penyusunan laporan keuangan dan dikarenakan ketidaksiapan server DJP dalam menerima lonjakan laporan pada akhir periode laporan, server DJP beberapa kali down atau susah diakses oleh wajib pajak karena sibuknya server menerima laporan dari wajib pajak (Abdul Koni:2020).

Menurut Benyamin Melatnebar, Dkk (2020:12) Pelayanan pajak online adalah penerapan teknologi informasi yang canggih (*update*) dalam memberikan pelayanan dibidang pajak sehingga membuat Wajib Pajak lebih mudah mendaftar, membayar, dan melaporkan pajaknya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:119) yang menyatakan adanya pelayanan perpajakan online akan membantu tercapainya target penerimaan pajak, meningkatkan penegakan hukum pajak, dan sebagai bentuk *good governance* serta adanya transparansi, *responsibility*, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi penggunaan pengeluaran dana pajak.

Pelayanan perpajakan online yang baik, Menurut Liberti Pandiangan (2013:58) harus memenuhi indikator-indikator dibawah ini:

- 1) Pertumbuhan penerimaan
- 2) *Cost ratio of tax collection*
- 3) Kenaikan angsuran PPh Pasal 25
- 4) Peningkatan kepatuhan formal

Sayangnya, seolah menjadi sebuah rutinitas setiap tahun, server situs DJP Online yang digunakan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan selalu sulit diakses dan mengalami error, diketahui pada hari terakhir pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) pada 31 Maret 2022, situs DJP online tidak bisa digunakan dan hanya menampilkan tulisan "*500 internal server error*" (Neilmaldrin Noor :2022).

Masalah pelayanan perpajakan online ini pun pernah dialami oleh seorang pelaku UMKM yang ada di Kec.Bandung Wetan. Salah satu pelaku UMKM mengalami kesulitan ketika hendak melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk tahun 2020, pada saat itu website DJP tidak bisa dan membuat pelaku UMKM tersebut tidak dapat memenuhi kewajibannya saat itu, karena pada awal tahun 2021 belum ada kantor pelayanan pajak yang melakukan pelayanan secara langsung atau tatap muka dikarenakan pandemi Covid-19 yang masih tinggi, sehingga seolah tidak ada pilihan lain selain pelayanan perpajakan online (Wawancara Pribadi, 2021).

Pada penelitian ini mengacu kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khaerun Nadhor, dkk (2020) tentang Pengaruh Penurunan Tarif Pajak UMKM dan Sistem Pelayanan Online Terhadap Persepsi Wajib Pajak (Studi Pada UMKM yang Terdaftar di KPP Semarang Barat) dalam penelitian tersebut menyatakan hasil uji regresi linier berganda variabel penurunan tarif pajak UMKM dan sistem layanan online berpengaruh signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM, baik secara simultan maupun parsial.

Kemudian dalam penelitian, Nurul mutmainna (2017) Pengaruh penerapan E-sistem perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bantaeng, penelitian ini menyatakan bahwa penerapan E-sistem perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan Penelitian, Ratna ijaya (2018) Analisis sistem pelayanan pajak modern dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kediri, dalam penelitian ini menyatakan bahwa sistem pelayanan pajak modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini juga mengacu pada penelitian Intan Puspanita, Asih Machfuzhoh, Refi Pratiwi (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Waji Pajak Umkm. Dan Asih Machfuzoh, Refi Pratiwi (2021) *The Effect Of Understanding Taxation Regulations, Tax Rates, Tax Sanctions, Tax Socialization, Fiscus Services And Online Services On The Level Of Compliance With Msme Taxpayers*. Kedua penelitian ini menyatakan bahwa Pelayanan Online memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Tentunya dengan adanya kebijakan pemberian insentif pajak dan sistem pelayanan online ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran para pelaku pengusaha UMKM untuk taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, fenomena tersebut menjadi dasar pemikiran penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Insentif Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Online Terhadap Kepatuhan Wajib**

## **Pajak UMKM Dimasa Pandemi Covid-19 (Survei pada UMKM Di Kota Bandung)”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan menganalisa tentang pengaruh adanya Insentif Pajak UMKM, Pelayanan Perpajakan Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi Covid-19 sehingga dalam penelitian ini identifikasi masalahnya sebagai berikut :

- 1) Insentif Pajak yang dianggap tidak efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dikarenakan adanya insentif pajak akan menimbulkan potensi keengganan UMKM untuk mulai menyelenggarakan pembukuan dengan baik, serta tunduk terhadap sistem PPh yang berlaku secara umum yang mengakibatkan upaya untuk meningkatkan kepatuhan menjadi tidak terwujud.
- 2) Insentif Pajak ini dinilai belum banyak membantu untuk para pelaku UMKM hal tersebut disebabkan daya beli masyarakat menurun yang berimbas pada merosotnya pendapatan. Walau sebenarnya dapat meringankan beban finansial, terlebih lagi dalam hal membayar pajak.
- 3) Masih terdapat kelemahan pada sistem pelayanan perpajakan online yaitu masih dialaminya sistem error sehingga sistem pelayanan pajak online terkadang tidak tersedia ketika akan digunakan.
- 4) Belum maksimalnya kemampuan pelayanan perpajakan online dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna sistem.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
- 2) Seberapa besar pengaruh Pelayanan Perpajakan Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang terkait guna dianalisis lebih lanjut sehingga memperoleh kebenaran atau bukti empiris bahwa Insentif Pajak dan Pelayanan Pajak Online mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

#### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk:

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pelayanan Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini akan menambah wawasan pengetahuan dan keilmuan penulis mengenai seberapa besar pengaruh insentif pajak dan pelayanan perpajakan online terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## 2. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak yang masih tidak sesuai dengan seharusnya. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, dapat membantu pemerintah dalam membuat kebijakan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

#### 1. Bagi Perkembangan Ilmu

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menambah referensi berkaitan dengan perpajakan tentang Insentif Pajak dan Pelayanan Pajak Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

#### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi dengan topik yang sama terkait Kepatuhan Wajib Pajak UMKM bagi peneliti selanjutnya.