

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka ini berisikan teori-teori serta konsep yang diperoleh dari generalisasi hasil-hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan landasan teori berupa premis terkait mengenai Insentif Pajak, Pelayanan Pajak Online, dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hal ini didasarkan pengertian Kajian Pustaka menurut Sugiyono (2016:87):

Tinjauan pustaka atau Kajian Pustaka adalah peninjauan kembali mengenai pustaka-pustaka yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Tinjauan pustaka merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian, karena dengan adanya tinjauan pustaka maka peneliti akan semakin banyak mengetahui tentang penelitian-penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan serta relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, sehingga peneliti dapat memahami dan mengetahui permasalahan dalam penelitian sebelumnya.

2.1.1 Insentif Pajak

Dalam masa Pandemi seperti saat ini, Pemerintah terus mencoba memahami dengan baik kesulitan masyarakat, dan Pemerintah tetap mencoba membantu warga negaranya untuk memenuhi kewajibannya kepada Negara dengan memberikan relaksasi perpajakan. Maka dari itu Pemerintah mengeluarkan kebijakan Pajak Penghasilan Relaksasi sebagai akibatnya dari pandemi Covid-19. Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 82/PMK.03/2021

mengenai Insentif atau Relaksasi Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Yon Arsal, 2021).

2.1.1.1 Pengertian Insentif Pajak

Menurut Teori *tax expenditure* dari Surrey dalam Chairil Anwar (2020:234) menyatakan insentif pajak adalah sebagai berikut :

Insentif pajak merupakan ketentuan- ketentuan khusus dari sistem pajak oleh Pemerintah untuk mencapai berbagai tujuan sosial dan ekonomi. Ketentuan itu diberikan dengan beberapa cara antara lain, potongan, kredit, pengecualian, penangguhan, tarif preferensial serta pembebasan.

Suparna Wijaya (2020:89-90) mengungkapkan pengertian Insentif Pajak adalah sebagai berikut,

Insentif merupakan suatu keringanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Keringanan yang diberikan bisa merupakan kemudahan pelaporan maupun penurunan tarif pajak. Contohnya yaitu adalah Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, yang berisi tentang penurunan tarif pajak dari 1 % menjadi 0,5% bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) orang pribadi maupun badan.

Senada dengan pernyataan diatas, menurut Tongam Sinambela (2020:49) pengertian insentif pajak adalah semua kemudahan, baik yang bersifat *financial* maupun *non financial* yang disediakan atau yang diberikan kepada wajib pajak oleh suatu sistem perpajakan. Kemudian hal yang sama diungkapkan oleh Bunga Rizky, dkk (2020:53) yang berpendapat bahwa Insentif pajak adalah kebijakan pemerintah untuk mendorong individu dan bisnis dengan cara membelanjakan uang atau menghemat uang dengan mengurangi jumlah pajak yang harus mereka bayar.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa Insentif Pajak adalah Upaya Pemerintah untuk mengurangi beban pajak baik itu individu, pelaku usaha, maupun perusahaan, dengan tujuan untuk terus mendukung

keberlangsungan dan peningkatan usaha atau perusahaan serta guna menstabilkan perekonomian negara.

2.1.1.2 Bentuk – Bentuk Insentif Pajak

Menurut Spitz sebagaimana dikutip Erly Suandy dalam Tongam Sinambela (2020:51) umumnya terdapat empat macam bentuk insentif pajak :

- 1) Pengecualian dari pengenaan pajak
- 2) Pengurangan pengenaan dasar pajak
- 3) Pengurangan tarif pajak
- 4) Pengangguhan pajak

Terkait dengan dampak covid-19, berdasarkan pemaparan pegawai Direktorat Jendral Pajak dalam laman website DJP pajak.go.id pemerintah memberikan insentif pajak diberikan yaitu meringankan beban dari Wajib Pajak badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berupa pembebasan atau pengecualian pajak, penurunan tarif pajak, pengurangan beban pajak, dan relaksasi pelayanan pajak (Afrialdi Syah, 2020).

2.1.1.3 Tujuan Insentif Pajak

Menurut *Black Law Dictionary, Incentive Taxation* dalam Tongam Sinambela (2020:51) artinya :

Pemajakan dengan tujuan memberikan perangsang. Penggunaan pajak bukan untuk maksud menghasilkan pendapatan pemerintah saja, melainkan memberikan dorongan ke arah perkembangan ekonomi, dalam bidang tertentu.

2.1.1.4 Insentif Pajak Covid-19 untuk UMKM

Definisi UMKM atau Usaha Mikro Kecil dan Menengah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM pada

Bab 1 Pasal (1) dalam Pantri Heriyati dan Taufani (2022:76) , yang menjelaskan bahwa:

- 1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana telah diatur dalam UU tersebut.
- 2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak usaha atau cabang usaha yang dimiliki, dikuasi, atau menjadi bagian, baik secara langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tersebut.
- 3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang-perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik secara langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Undang- undang Nomor 20 tahun 2008 juga mengklasifikasikan UMKM berdasarkan kriteria sebagai berikut :

- 1) Usaha Mikro, yaitu usaha yang umumnya dimiliki serta dikelola individu atau keluarga, memiliki laba dibawah 50 juta rupiah per tahun, dan pengelolaan keuangan pada bisnis mikro biasanya masih disatukan dengan keuangan pribadi pengelolanya.
- 2) Usaha kecil, yaitu usaha yang mempunyai keuntungan bersih antara 50 juta hingga 300 juta rupiah setiap tahun.
- 3) Usaha menengah, yaitu usaha yang telah memiliki sistem pembukuan yang terstruktur, dimana pengelolaannya lebih matang dan sudah dipisahkan dari keuangan pribadi milik pengelolanya. Memiliki pendapatan lebih dari 300 juta setiap tahunnya. Mayoritas usaha menengah sudah memiliki NPWP dan bukti legalitas lainnya sehingga operasional usahanya dikatakan resmi dan diakui negara.

Menurut Irawan Purwo Aji (2019:55) kewajiban pajak yang melekat pada wajib pajak UMKM adalah sebagai berikut :

Pemungutan pajak yang melekat pada pelaku UMKM yaitu Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat (2) atau PPh final yang dikenakan atas transaksi sewa gedung/kantor, omzet penjualan, dan lainnya dalam hal ini, wajib pajak yang memiliki peredaran bruto usaha kurang dari 4,8M. Wajib pajak UMKM

dapat memilih menggunakan PPh final dengan tarif 0,5% sesuai dengan PP 23 tahun 2018, atau menggunakan ketentuan umum PPh dalam melaksanakan kewajiban PPh (Irawan Purwo Aji, 2019:55).

Irawan Purwo Aji (2019:67) menjelaskan PP 23 Tahun 2018 pada dasarnya mengatur pengenaan PPh Final Pasal 4 Ayat (2) sebagai berikut :

Pengenaan PPh Final Pasal 4 Ayat (2) bagi wajib pajak yang memiliki peredaran bruto (omzet) sampai dengan 4,8 Miliar Rupiah dalam satu tahun pajak. PP tersebut mencabut PP Nomor 46 Tahun 2013 yang telah berlaku selama lima tahun sejak pemberlakuannya 1 Juli 2013. Adapun pokok-pokok perubahannya adalah sebagai berikut:

- 1) Penurunan tarif PPh Final 1% menjadi 0,5% dari omzet, yang wajib dibayarkan setiap bulannya;
- 2) Wajib Pajak dapat memilih untuk mengikuti tarif dengan skema final 0,5%, atau menggunakan skema normal yang mengacu pada pasal 17 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
- 3) Mengatur jangka waktu pengenaan tarif PPh Final 0,5% sebagai berikut:
 - a. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu selama 7 tahun;
 - b. Bagi Wajib Pajak Badan berbentuk Koperasi, Persekutuan Komanditer, atau Firma selama 4 tahun;
 - c. Bagi Wajib Pajak Badan berbentuk Perseroan Terbatas selama 3 tahun.

Pelaku UMKM juga memiliki kewajiban dalam PPh pasal 21, untuk penghasilan karyawan. PPh pasal 23, jika ada transaksi pembelian jasa. Serta PPN, jika sudah dikukuhkan menjadi PKP (Irawan Purwo Aji :17).

Dimasa pandemi Covid-19, sebagai bentuk pertimbangan pemerintah untuk menanggulangi bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi dan produktivitas masyarakat sebagai pekerja maupun pelaku usaha, Pemerintah memberikan suatu kebijakan insentif pajak, yang tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.82/PMK.03/2021 (Adithiya Mulyadi, Rudy Rudiawan, 2021).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 82/PMK.03/2021, memuat penjelasan mengenai enam insentif yang diberikan oleh Pemerintah untuk

dimanfaatkan oleh Wajib Pajak yaitu PPh 21 DTP, PPh final UMKM DTP, PPh final jaskon DTP, SKB PPh 22 Impor, Pengurangan PPh 25, dan Restitusi PPN dipercepat, bagi Wajib Pajak UMKM yang menjalankan kewajiban perpajakan berdasarkan PP 23/2018 dan terdampak adanya pandemi COVID-19, pemerintah memberlakukan kebijakan insentif pajak dalam bentuk pajak ditanggung pemerintah (DTP) atau PPh Final UMKM DTP, pemberian insentif pajak DTP merupakan salah satu bentuk pengecualian pajak, hal tersebut berarti Wajib Pajak tidak perlu melakukan pembayaran pajak karena pajak terutang telah dibebankan pada APBN (Adithiya Mulyadi, Rudy Rudiawan, 2021).

Penyuluh Pajak Kanwil DJP Jabar 1, Adithiya Mulyadi, memaparkan prosedur dalam mendapatkan insentif pajak UMKM dimasa Pandemi COVID-19, antara lain :

- 1) Diberikan khusus untuk pengusaha UMKM yang memiliki peredaran bruto kurang dari 4,8 Miliar setahun dan dikenai PPh final sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dari jumlah peredaran bruto.
- 2) PPh final ditanggung Pemerintah diberikan untuk Masa Pajak April 2020 sampai dengan Masa Pajak Desember 2021.
- 3) Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan untuk dapat memanfaatkan insentif PPh final ditanggung Pemerintah.
- 4) Wajib Pajak mengajukan permohonan kepada Direktur Jenderal Pajak melalui saluran tertentu pada laman www.pajak.go.id.

- 5) Pemotong atau Pemungut Pajak harus membuat Surat Setoran Pajak atau cetakan kode billing yang dibubuhi cap atau tulisan "PPh Final Ditanggung Pemerintah"
- 6) Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu harus menyampaikan laporan realisasi PPh final ditanggung Pemerintah melalui saluran tertentu pada laman www.pajak.go.id.

2.1.1.5 Manfaat Insentif Pajak Covid-19

Manfaat dari adanya Insentif Pajak (khususnya insentif pajak covid-19) adalah membantu dalam mengatasi dampak krisis akibat Covid-19. Hal ini dikarenakan tujuan dari insentif pajak selama masa pandemi antara lain untuk mendukung *demand* (belanja) masyarakat, dukungan *cashflow*, serta untuk membiayai pembelian alat kesehatan dan vaksin Covid-19 (Sri Mulyani, 2021).

2.1.1.6 Indikator Insentif Pajak

Menurut Chairil Anwar (2020:234) indikator insentif pajak yang baik yaitu sebagai berikut :

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

Berdasarkan indikator diatas, indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu insentif pajak memberikan pembebasan dan pengecualian pembayaran pajak. Indikator tersebut dipilih berdasarkan kesesuaian dengan permasalahan yang ada pada fenomena dalam penelitian ini yaitu adanya penurunan kepatuhan pajak

UMKM secara signifikan dimasa pandemi covid-19 walaupun telah diberikan insentif pajak.

2.1.2 Pelayanan Perpajakan Online

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Perpajakan Online

Menurut Benyamin Melatnebar, Dkk (2020:12) mengartikan pelayanan Perpajakan Online adalah penerapan teknologi informasi yang canggih dalam memberikan pelayanan dibidang pajak. Sehingga wajib pajak lebih mudah mendaftar, membayar, dan melaporkan kewajiba pajak.

Menurut Edy Yulianto (2020:123), Pelayanan Perpajakan Online adalah :

Sistem pelayanan pajak online adalah sistem yang menerapkan teknologi informasi yang canggih dan memiliki pengukuran *kualitas electronic service quality* yang terdiri dari *efficiency* (efesien), *fulfillment* (pemenuhan), *system availability* (ketersediaan sistem), dan *privacy* (kerahasiaan/aman).

Nufransa Wira Sakti (2015:6) mengemukakan pengertian pelayanan perpajakan online sebagai berikut:

Pelayanan pajak online adalah sebuah sistem yang menyediakan layanan untuk proses pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak menggunakan sistem daring (dalam jaringan) atau online. Sehingga membuat Wajib Pajak lebih mudah mendaftar, membayar, dan melaporkan pajaknya.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan perpajakan online adalah segala bentuk pelayanan perpajakan yang dilakukan secara daring (dalam jaringan / online) dengan menerapkan teknologi informasi yang canggih sehingga mempermudah proses pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

2.1.2.2 Jenis – Jenis Aplikasi Pajak

Seperti yang dipaparkan oleh Rahayu (2017:52) mengenai efektivitas sistem perpajakan online, dari pernyataan tersebut diketahui beberapa jenis aplikasi pajak yang diluncurkan oleh DJP untuk memudahkan melakukan kegiatan perpajakan yaitu sebagai berikut,

- 1) *e- Registration*
e- Registration merupakan sistem yang melayani wajib pajak untuk melakukan pendaftaran atau penghapusan NPWP secara online dengan DJP, serta mengajukan permohonan pengukuhan atau penghapusan Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan melakukan perubahan data wajib pajak.
- 2) *e- Faktur*
e-Faktur adalah bukti pungutan pajak atas Barang atau Jasa Kena Pajak (PPN) yang dibuat oleh PKP secara daring. Melalui aplikasi ini, wajib pajak dapat mengajukan permohonan Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) dan sertifikat digital.
- 3) *e – Filing*
e- Filing merupakan sistem yang melayani wajib pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online dan real time melalui laman resmi DJP dan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider/ASP*). Namun, untuk dapat melaporkan SPT dengan *e-Filing*, pastikan wajib pajak sudah memiliki nomor *EFIN* terlebih dahulu.
- 4) *e- Billing*
e-Billing merupakan layanan yang menyediakan untuk membayar pajak secara online melalui pengisian Surat Setoran Elektronik (*SSE*) Pajak.

2.1.2.3 3 Indikator Pelayanan Perpajakan Online

Menurut Liberti Pandiangan (2013:58) indikator sistem pelayanan pajak yang modern yaitu sebagai berikut :

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

Sedangkan indikator kualitas pelayanan online menurut Parasuraman dalam Edy Yulianto (2020:123) adalah :

- 1) *Efficiency*
- 2) *Fulfillment*/ Pemenuhan
- 3) *System availability*/ ketersediaan atau sistem dapat beroperasi dengan baik, dan
- 4) *Privacy* / aman

Berdasarkan indikator diatas, maka indikator pelayanan perpajakan online yang akan digunakan dalam penelitian yaitu, Pelayanan pajak online efisien, sistem beroperasi dengan baik, aman, dan Sistem membantu dalam penenuhan kebutuhan. Indikator tersebut dipilih berdasarkan kesesuaian dengan permasalahan yang ada pada fenomena dalam penelitian ini yaitu adanya penurunan rasio kepatuhan formal secara nasional dikarenakan ketidaksiapan server dalam menerima lonjakan penggunaan sistem pelayanan pajak online.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193) pengertian Kepatuhan Wajib pajak merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pengertian lain menurut Suharno (2020 : 200) Kepatuhan Wajib Pajak adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh DJP sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Nufransa Wira Sakti (2015:3) mendefinisikan Kepatuhan Wajib Pajak adalah pemenuhan kewajiban dalam mendaftarkan diri, pembayaran, dan pelaporan pajaknya.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan

pemenuhan kewajiban dalam mendaftarkan diri, pembayaran, dan pelaporan pajaknya serta telah memenuhi kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh DJP sebagai wajib pajak yang patuh.

2.1.3.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Widodo (2016:68-70) berpendapat bahwa terdapat dua macam kepatuhan pajak, yaitu :

- 1) Kepatuhan formal
Kepatuhan formal yaitu kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek :
 - a. Kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri.
 - b. Ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.
 - c. Ketepatan waktu dalam membayar pajak.
 - d. Pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran dengan tepat waktu.
- 2) Kepatuhan material
Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan penyampaian ke KPP sebelum batas waktu.

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator dari Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:194) , sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- 5) Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 39/PMK.03/2018, dalam Suparna Wijaya (2020:63-65), mengungkapkan kriteria-kriteria wajib pajak patuh adalah:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT, dimana:
 - a. Wajib Pajak telah menyampaikan SPT Tahunan dalam tiga Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun dengan tepat waktu;
 - b. Wajib Pajak telah menyampaikan SPT Masa atas Masa Pajak Januari sampai dengan November dalam Tahun Pajak terakhir; dan
 - c. Dalam hal terdapat keterlambatan penyampaian SPT Masa, keterlambatan tersebut harus memenuhi ketentuan: tidak lebih dari tiga Masa Pajak untuk setiap jenis pajak serta tidak berturut-turut dan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pada Masa Pajak berikutnya;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, dimana keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun terakhir tidak memiliki utang pajak yang melewati batas akhir pelunasan, kecuali terhadap tunggakan pajak yang pembayarannya telah memperoleh izin penundaan atau pengangsuran;
- 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.

Menurut Suharno (2020:200) indikator yang dapat mengukur Kepatuhan wajib pajak adalah:

- 1) Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam waktu 3 tahun terakhir.
- 2) Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- 3) SPT masa yang terlambat seperti dimaksud huruf b di atas, telah disampaikan lewat batas waktu penyampaian SPT masa untuk masa pajak berikutnya.
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

Berdasarkan indikator diatas, maka indikator Kepatuhan Wajib Pajak yang akan digunakan dalam penelitian yaitu, tepat waktu dalam menyampaikan SPT, dan tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak. Indikator tersebut dipilih berdasarkan kesesuaian dengan permasalahan yang ada pada fenomena dalam penelitian ini yaitu rendahnya kepatuhan pajak UMKM di Indonesia.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kepatuhan Pajak hingga saat ini masih menjadi permasalahan yang belum terselesaikan bagi Indonesia (Sri mulyani 2019). Menurut Chau (2019:31),

ketidakpatuhan ini menimbulkan permasalahan lainnya yaitu pemasukan negara yang tidak optimal karena secara garis besar penerimaan negara bersumber dari perpajakan, faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak di negara tersebut.

Diketahui UMKM merupakan salah satu sektor usaha penyumbang produk domestik bruto terbesar di Indonesia, namun dalam sisi perpajakan kontribusi

UMKM ini masih dinilai rendah, maka dari itu, Pemerintah terus berupaya untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Bahliil Lahadalia, 2021). Patuhnya wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi tercapainya target pajak yang diinginkan (Doran dalam antari dan Supadmi, 2019:5).

2.2.1 Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut OECD Dalam *The International and American foundation for administration and public polices* (2015:35), menjelaskan :

In such a tax policy context, measure to educate and empower taxpayer are likely to have limited impact. The Programme would be more likely succeed if there were incentive for increase tax compliance. Artinya, dalam konteks kebijakan pajak seperti itu, upaya memberikan pengetahuan (Sosialisai) dan memberdayakan wajib pajak cenderung memiliki dampak yang terbatas. Program akan lebih berhasil dengan adanya insentif untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Selanjutnya, Tongam Sinambela (2020:47) menyatakan hubungan antara Insentif Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak yaitu adanya Insentif pajak ini bertujuan Agar WP dapat tetap bertahan dalam situasi pandemi COVID-19, dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Konsep-konsep diatas didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hamsi Abdulhamid, Affudin, dan Siti Aminah Anwar. (2021), hasil penelitian ini menunjukkan adanya insentif pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pemilik UMKM di Kabupaten Malang. Dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh secara parsial variabel independen yaitu insentif pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pemilik UMKM di Kabupaten Malang.

Hasil penelitian Nurul Aisyah Rachmawati, dan Rizka Ramayanti (2016), juga menunjukkan bahwa adanya pemberian insentif pajak kepada pelaku usaha UMKM dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal senada juga diungkapkan oleh Rovinov Saputro dan Farah Meivira (2020) dimana terdapat pengaruh positif antara Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Berdasarkan premis-premis diatas baik dari konsep maupun hasil penelitian terdahulu maka rumusan hipotesis satu (H1) penelitian ini adalah adanya pengaruh antara Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

2.2.2 Pengaruh Pelayanan Perpajakan Online Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak UMKM

Menurut Primandita Fitriandi (2020:95) yang memaparkan :

Kepatuhan pajak tidak hanya dapat ditingkatkan dengan penagihan pajak. Diera serba digital, DJP menjadikan sistem administrasi perpajakan modern dengan penggunaan pelayanan pajak online sebagai peluang untuk meningkatkan kepatuhan dan realisasi penerimaan pajak sekaligus memberikan layanan yang mudah dan cepat.

Selanjutnya, menurut konsep teori yang diungkapkan oleh Sari Diana (2016:19) dimana adanya pelayanan perpajakan online :

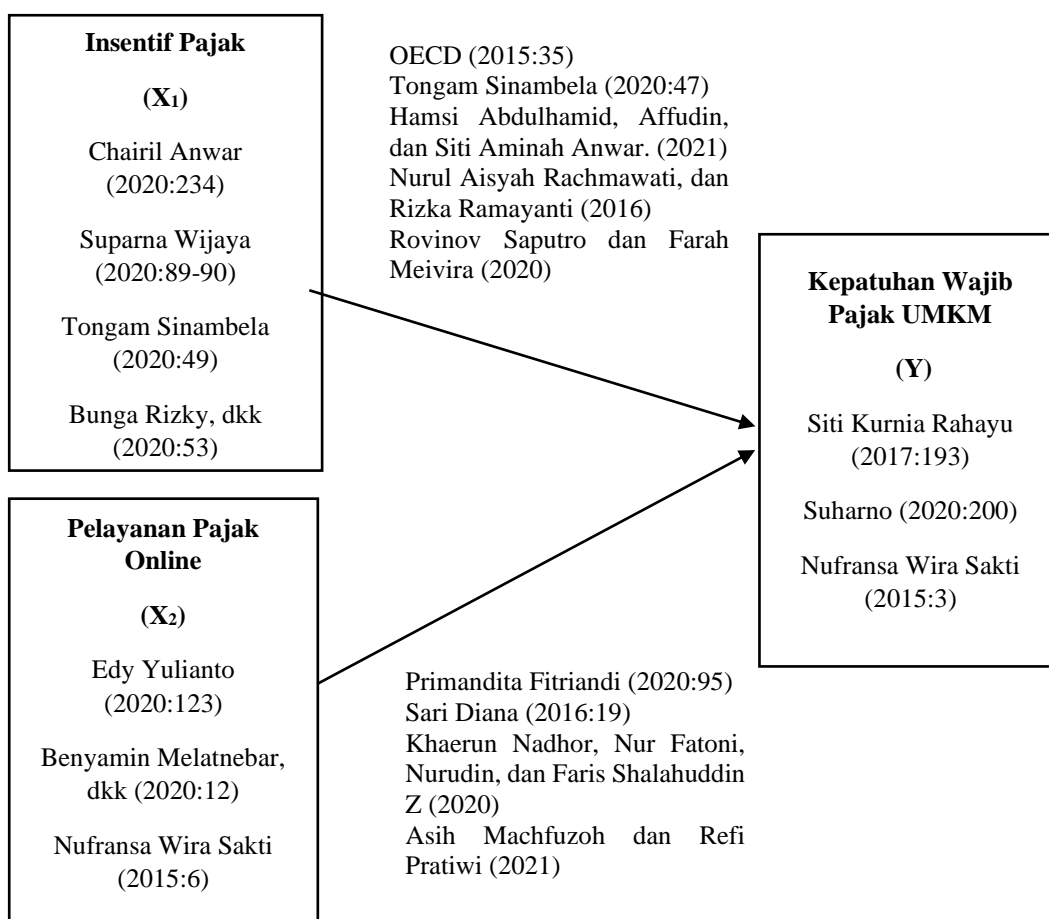
Adanya pelayanan perpajakan online menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan yaitu, tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*), tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Konsep-konsep diatas terkait pelayanan perpajakan online didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Khaerun Nadhor, Nur Fatoni, Nurudin, dan Faris Shalahuddin Z (2020) menunjukkan kesimpulan bahwa pelayanan perpajakan online berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM hasil yang sama diperoleh

oleh Asih Machfuzoh dan Refi Pratiwi (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak online berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Berdasarkan premis-premis diatas baik dari konsep maupun hasil penelitian terdahulu maka rumusan hipotesis dua (H2) penelitian ini adalah ini terdapat pengaruh antara pelayanan perpajakan online terhadap kepatuhan pajak UMKM.

Berdasarkan premis-premis yang telah disebutkan diatas, maka paradigma penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang telah diuraikan diatas, maka penulis berasumsi mengambil hipotesis sebagai berikut:

H1 : Insentif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H2 : Pelayanan Perpajakan Online berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM