

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dikemukakan oleh Stanley Milgram (1963) (dalam Marlina 2018). Teori ini menjelaskan bagaimana suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Ada dua perspektif dalam ilmu sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental diasumsikan bahwa individu secara menyeluruh diperkuat oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang dikaitkan dengan perilaku. Perspektif normatif ditautkan dengan anggapan orang yang menjadi moral dan berlawanan terhadap kepentingan pribadi. Seorang individu yang mengarah mematuhi hukum dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal yang sudah diterapkan. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) ini memiliki arti bahwa patuh terhadap hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) memiliki arti patuh terhadap peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut telah memiliki hak untuk mengatur perilaku (Marlina, 2018).

Menurut (Hasanudin, dkk, 2020) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Kepatuhan tersebut dapat dipahami dalam kewajiban wajib pajak untuk menyetor kembali SPT dan kepatuhan dalam memperkirakan tunggakan pajak yang harus dibayar. Bila tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tinggi, maka penerimaan negara dari sektor pajak juga terus meningkat. Dalam arti bahwa wajib pajak yang telah patuh untuk membayarkan pajaknya, akan memberikan dampak positif bagi negara dan juga masyarakat. Misalnya, seperti pembangunan negara yang akan terlaksana dengan baik dan tercapainya target penerimaan dalam sektor pajak.

Kajian teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat digunakan untuk memperkirakan pengaruh dari masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu, kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing*, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi peraturan pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak badan pelaku UKM.

Menurut teori kepatuhan (*compliance theory*), hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh salah satu perspektif yaitu perspektif instrumental bagaimana kebijakan *e-Form* dan *e-Billing* merupakan suatu program yang dapat mendorong ketaatan atas aturan yang ditetapkan untuk kepentingan pribadi dalam menjalankan kewajiban pajak dan memenuhi hak pajaknya. Faktor lain yang ikut berpengaruh yaitu komitmen normatif dengan moralitas personal (*normative commitment through morality*) dan komitmen normatif dengan legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) dimana wajib pajak yang telah mematuhi hukum ada karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban serta terdapat hak otoritas pajak yang bersifat memaksa dalam hal pemungutan pajak. Faktor-faktor tersebut yang akan mempengaruhi sosialisasi peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada WP Badan UKM.

2. Teori Atribusi (*Atribution Theory*)

Teori ini dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Teori atribusi ini menyatakan bahwa individu dapat mencari penjelasan yang merujuk pada peristiwa yang terjalin baik pada mereka maupun orang-orang di sekitarnya (Schisler, D. L., & Galbreath, 2015) Teori ini diperuntukan sebagai penjelasan bagaimana cara melakukan penilaian terhadap perilaku seseorang, baik dari faktor lingkungan maupun faktor dalam diri seorang individu tersebut. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang dapat diandalkan berada di bawah kendali pribadi itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yaitu perilaku

seseorang dapat dilihat sebagai akibat dari tuntutan situasi maupun lingkungan.

Teori atribusi berkaitan dengan persepsi atau penelitian penyebab hubungan kausal. Untuk semua teori atribusi ini, teori serupa menjelaskan bahwa informasi kepada audiens tindakan dalam hal penyebab dan bahwa interpretasi ini memainkan peran utama dalam memutuskan respons perilaku (Kelley & Michela, 1980). Dalam kepatuhan wajib pajak sangat berkaitan pada sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pandangan seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut, dengan itu teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut (Wijayanti & Sasongko, 2017). Kesimpulannya teori atribusi adalah sikap yang menjelaskan mengenai perilaku seseorang wajib pajak itu terbentuk.

3. Teori Berperilaku (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior merupakan suatu pengembangan teori oleh Ajzen pada tahun 1991. *Theory of Planned Behavior* merupakan peningkatan dari *reasoned action theory*. *Reasoned action theory* memiliki bukti-bukti ilmiah bahwa niat untuk melaksanakan perbuatan tertentu diakibatkan oleh dua alasan, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku (Ajzen, 1991).

Sikap terhadap perilaku merujuk pada perasaan suka atau tidak suka individu secara keseluruhan terhadap perilaku tertentu. Norma subjektif mencakup persepsi individu tentang tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu. Kontrol perilaku yang dirasakan menentukan sejauh mana individu percaya bahwa mereka mampu melakukan perilaku tersebut. Sebuah teori nilai-harapan, TPB mengasumsikan perilaku manusia adalah rasional dan dipandu oleh proses berpikir logis. Rantai penyebab TPB menyiratkan bahwa mengubah keyakinan spesifik domain dapat membantu memperbaiki perilaku yang tidak sehat. Intensi inilah yang merupakan awal terbentuknya perilaku

seseorang. *Teori planned behavior* cocok digunakan untuk mendeskripsikan perilaku apapun yang memerlukan perencanaan (Ajzen, 1991).

Penelitian sebelumnya juga yang menggunakan teori tersebut yaitu penelitian (Jayusman, 2017). Dikaitkan bersamaan dengan penelitian ini, Theory of Planned of Behavior relevan untuk menginterpretasikan perilaku wajib pajak untuk dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Dengan demikian yang bersangkutan akan menentukan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang patuh terhadap pajak, akan memiliki keyakinan terhadap pentingnya membayar pajak untuk dapat dengan mudah membantu menyelenggarakan pembangunan Negara (*behavioral beliefs*).

4. Definisi Pajak

Definisi pajak menurut S.I Djajadiningrat (Resmi, 2018:1) yaitu “sebagai i suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.” Menurut Barry Larking dalam *International Tax Glossary* (Gunadi, 2020:2) menyatakan bahwa “pajak sebagai pungutan pemerintah berdasar undang-undang (UU) tanpa imbalan dan bukan sanksi atau denda kecuali ada pelanggaran administrasi atau pidana pajak”

Pajak yang sudah tercantum dalam UU nomor 28 tahun 2007 (Resmi 2018:2) tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatnya imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”

a. Fungsi Pajak

Menurut resmi yang di tulis oleh Sihombing dan Sibagariang (2020), Fungsi pajak ada beberapa bagian:

1) Fungsi *Budgeter*

Fungsi Anggaran (Fungsi *Budgeter*) Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya.

2) Fungsi Mengatur (Fungsi *Regulasi*)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi.

3) Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti: untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi pelemahan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

b. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak merupakan sebuah mekanisme yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak ke negara. Di Indonesia, berlaku 3 jenis sistem pemungutan pajak (Resmi, 2018), yakni:

1) *Self assessment system*.

Merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Dengan kata lain, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran

pajaknya ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online yang dibuat oleh pemerintah Contohnya adalah jenis pajak PPN dan PPh.

2) *Official assessment system*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus atau aparat perpajakan sebagai pemungut pajak. Dalam sistem pemungutan pajak official assessment, wajib pajak bersifat pasif dan pajak terutang baru ada setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus. Sistem pemungutan pajak ini bisa diterapkan dalam pelunasan pajak bumi bangunan (PBB) atau jenis pajak daerah lainnya.

3) *With holding system*

Pada with holding system, besarnya pajak dihitung oleh pihak ketiga yang bukan wajib pajak dan bukan juga aparat pajak/fiskus. Contoh with holding system adalah pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara instansi terkait. Jadi, karyawan tidak perlu lagi pergi ke KPP untuk membayar pajak tersebut. Jenis pajak yang menggunakan with holding system di Indonesia adalah PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh final pasal 4 ayat (2) dan PPN.

c. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban bagi para Wajib Pajak menurut UU nomor 7 Tahun 2021 yaitu wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak dan wajib melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha, dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk

dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak. Jika sudah mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak, harus memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, paling lama 5 (lima) tahun sebelum diterbitkannya Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau dikukuhkannya sebagai Pengusaha Kena Pajak

d. Hak-Hak Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, ada beberapa hak-hak wajib pajak :

- 1) Hak kelebihan pembayaran pajak. Hak ini berarti bahwa jika pembayaran pajak yang dibayar/dipotong/dipungut lebih besar dari yang seharusnya terutang, WP memiliki hak untuk mendapatkan kembali kelebihan tersebut. b. Hak kerahasiaan bagi wajib pajak. Dalam hal ini, WP memiliki hak untuk mendapat perlindungan kerahasiaan atas segala informasi yang telah disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka menjalankan ketentuan perpajakan.
- 2) WP dapat mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran pajak, WP dapat menyampaikan perpanjangan penyampaian SPT Tahunan, baik Pajak Penghasilan (PPh) Badan maupun PPh Orang Pribadi, WP dapat mengajukan pengurangan besarnya angsuran PPh Pasal 25, Misalnya objek pajak terkena bencana alam, WP dapat mengajukan permohonan pengurangan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terutang. Hak pengurangan PBB ini juga berlaku bagi WP yang merupakan anggota veteran pejuang kemerdekaan dan veteran pembela kemerdekaan. (dalam hal tertentu)
- 3) WP dapat mengajukan permohonan pembebasan atas pemotongan / pemungutan PPh.

- 4) Hak pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Dalam hal ini, WP yang telah memenuhi kriteria tertentu sebagai WP Patuh dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, dalam jangka waktu paling lambat 1 bulan untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan 3 bulan untuk PPh sejak tanggal permohonan.

B. Kebijakan Program *e-Form* dan *e-Billing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1. Kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak UKM

Indonesia telah memberlakukan *Self Assessment System* sejak 1983 untuk pemugutan pajaknya (Gunadi, 2020). Hal ini menjadikan Wajib Pajak menentukan sendiri jumlah pajak terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Seiring berkembangnya teknologi dan zaman, Dirjen pajak membuat aplikasi perpajakan berbasis internet yaitu salah satunya kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing*. Dengan adanya kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing* diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam pembayaran pajak terutang dan secara realtime dan pelaporan pajak secara *offline* pada pengisian SPT sehingga meminimalisir terjadinya session terputus pada saat Wajib Pajak mengisi kolom harta dengan lampiran harta yang cukup banyak sehingga Wajib Pajak mampu menjalankan kewajibannya secara lengkap, benar, dan akurat (Lubis & Suryani, 2020 ; Lumbatoruan, 2020).

2. Kualitas Pelayanan pajak

Menurut Goetsch dan Davis (2005), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Kualitas Pelayanan menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Dengan di kaitkan dengan perpajakan, penelitian dari Dharma & Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif atas kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari fiskus akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar & melaporkan kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

3. Sosialisasi peraturan pajak

Menurut Buhler (1980) pengertian sosialisasi adalah suatu proses yang membantu anggota masyarakat untuk belajar dan menyesuaikan diri terhadap bagaimana cara hidup dan bagaimana cara berpikir kelompoknya, agar ia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompok tersebut. Peraturan adalah sesuatu yang dibuat dan dilaksanakan oleh individu agar tercipta suatu kondisi yang tertib, teratur dan kondusif. Dengan dikaitkan dengan perpajakan, Sosialisasi perpajakan merupakan usaha yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam memberikan suatu pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak supaya mengetahui tentang segala hal yang berkaitan dengan perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Rimawati, 2013).

Sosialisasi peraturan perpajakan sangat penting karena Wajib Pajak bisa memperoleh informasi mengenai perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, Dengan itu membuat Wajib Pajak menjadi paham mengenai aturan dan sistem perpajakan. Dengan informasi yang disampaikan dengan baik sehingga Wajib Pajak mudah memahami saat melakukan kewajiban membayar pajaknya oleh karena itu Wajib Pajak merasa puas dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Nugroho, 2020).

C. Peraturan perpajakan pada UKM

UKM membutuhkan Batasan klasifikasi apakah suatu usaha dapat dikategorikan sebagai UKM atau tidak. Di Indonesia, UKM diatur ddalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Unit Kecil, Mikro dan Menengah. Dalam Bab 1 Pasal (2) dan (3), yang menjelaskan bahwa Usaha Kecil merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak usaha atau cabang usaha yang dimiliki, dikuasai, 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. Lalu Usaha Menengah merupakan 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 tidakangung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Tabel 2.1
Kategori UMKM

No.	Uraian	Kriteria	
		Aset	Omzet
1.	Usaha Mikro	Maks. 50 Juta	Maks. 300 Juta
2.	Usaha Kecil	>50 Juta – 500 Juta	>300 Juta – 2,5 Miliar
3.	Usaha Menengah	> 500 Juta – 10 Miliar	> 2,5 Miliar – 50 Miliar

Sumber: www.depkop.go.id

Tabel di atas menjelaskan kriteria UKM berdasarkan aset dan omzet yang diperoleh. Usaha Kecil memiliki aset lebih dari Rp. 50 Juta sampai dengan Rp. 500 Juta dan omzet lebih dari Rp. 300 Juta sampai dengan Rp. 2,5 Miliar. Sedangkan Usaha Menengah memiliki aset lebih dari Rp.500 Juta

sampai dengan Rp. 10 Miliar dan omzet lebih dari Rp. 2,5 Miliar sampai dengan Rp. 50 Miliar.

Dengan ini, penulis melakukan penelitian pada badan usaha untuk unit kecil dan menengah atau disingkat UKM. Pada pengenaan pajak pada Wajib Pajak Badan UKM yaitu Wajib Pajak Badan yang memiliki peredaran bruto (omzet) tidak melebihi Rp 4,8 miliar dengan tarif 0,5% PPh Final untuk seluruh UKM. Dan juga berlaku untuk setelah 4 (empat) Tahun Pajak bagi wajib pajak badan UKM itu berdiri, dikenakan Tarif pajak menurut UU no.7 tahun 2021 sebesar 22% dari peredaran bruto per tahun.

D. Wajib Pajak Badan

Wajib pajak pengertiannya diatur dalam UU No.16 Tahun 2009. Mengenai Perubahan Ketiga atas UU No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan. Wajib pajak merupakan masyarakat yang dapat berupa orang pribadi atau perusahaan berupa badan, yang mempunyai kepentingan mengenai pembayaran, pemotongan, serta memiliki hak dan kewajiban mengenai perpajakan yang tidak melanggar ketentuan dan aturan perundang-undangan perpajakan (Rosdiana dan Irianto, 2012).

WP Badan berdasarkan pernyataan Resmi (2018) adalah sekelompok orang atau dan modal yang mengungkapkan persatuan untuk menjalankan bisnis atau tidak menjalankan bisnisnya melalui perseoran terbatas, perseoran komanditir, perseoran lainnya, BUMN atau BUMD. Dari pengertian diatas maka dapat dijelaskan mengenai pengertian WP Badan yaitu berupa sekelompok orang atau modal yang wajib melaksanakan pembayaran pajak termasuk memungut atau memotong pajak tertentu.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu mengenai Kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
Angelina Susilo, Saifhul Anuar (2022)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing, dan Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pada KPP Pratama Banjarmasin	untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh penerapan kebijakan e-filing, e-billing, dan insentif pajak terhadap kepatuhan UMK	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel penerapan sistem e-filing, penerapan sistem e-billing, dan Kebijakan Insentif Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan UMK.
Surya Endra Novianto (2022)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, E-Billing, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan	untuk menguji secara empiris Pengaruh Penerapan Sistem E-filling, E,billing, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan	Penerapan program e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan koefisien positif sebesar 0,410 dan probabilitas sebesar 0,000, e-billing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan koefisien positif sebesar 0,266 dan probabilitas sebesar 0,004

<p>Vaega Anik Desak Sriary Bhegawati (2020)</p> <p>Azary, Yuesti, Ayu</p>	<p>Pengaruh Kegiatan Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Pasal 25 Badan Di Kpp Pratama Denpasar Timur</p>	<p>untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajakdi KPP Pratama Ambon</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam PPh badan pasal 25 di KPP Pratama Denpasar Timur.</p>
<p>Dwi Saputri & Ela Sulistia (2019)</p> <p>Anggraeni</p>	<p>Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees</p>	<p>Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun secara simultan</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat koefisien determinasi 19,3%. Secara parsial pengetahuan peraturan perpajakanberpengaruh signifikan dengan arah negatif, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

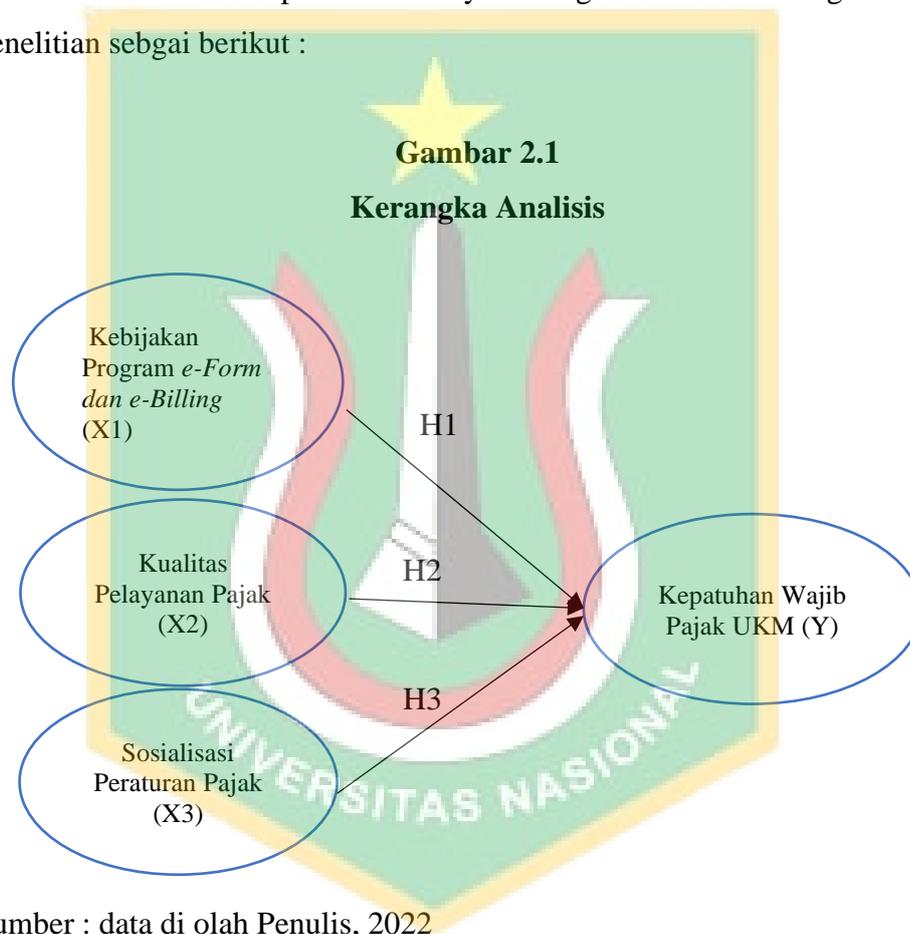
<p>Rexy Anugrah Pratama, Erly Mulyani (2019)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Padang</p>	<p>menentukan apakah kualitas layanan petugas pajak, pajak Sanksi dan biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan yang baik Wajib Pajak UMKM (usaha mikro, kecil dan menengah) parsial atau simultan.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kualitas dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin banyak baik kualitas pelayanan petugas pajak maupun sanksi perpajakan yang semakin berat yang dikenakan terhadap Wajib Pajak UMK, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Selain itu, biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin besar biaya kepatuhan pajak, semakin besar kepatuhan wajib pajak UMKM akan menurun.</p>
<p>Gita Ningsih Wardani (2022)</p>	<p>Analisis Penerapan E-Filing Dan E-Form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang)</p>	<p>Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan E-Form di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang. Dan Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP</p>	<p>Hasil Penelitian Menunjukkan Efektivitas aplikasi e-Filing dan e-Form di kantor pelayanan pajak (KPP) pratama Seberang Ulu Palembang sudah efektif. Tetapi tidak terlalu berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam</p>

		Pratama Seberang Ulu Palembang	menyampaikan SPT Tahunan
--	--	-----------------------------------	-----------------------------

Sumber : Data diolah penulis, 2022

F. Kerangka Analisis

Kerangka analisis adalah bagian dari penelitian yang menggambarkan alur penelitian dalam memberikan penjelasan. Berdasarkan landasan teori dan hasil beberapa peneliti sebelumnya untuk membuat penelitian ini lebih mudah dan sistematis diperlukan adanya kerangka analisis. Kerangka analisis penelitian sebagai berikut :



Sumber : data di olah Penulis, 2022

Keterangan Gambar :

- X₁ : Program *e-Form dan e-Billing*
- X₂ : Kualitas Pelayanan Pajak
- X₃ : Sosialisasi Peraturan Pajak
- Y₁ : Kepatuhan Pajak UKM
- > : Garis Pengaruh dan Hubungan

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena kebenarannya masih harus dibuktikan. Berdasarkan kajian teoritis, penelitian yang relevan dan kerangka berpikir diatas dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing* berpengaruh positif pada Kepatuhan Perpajakan WP UKM

Indonesia telah memberlakukan *Self Assessment System* sejak 1983 untuk pemugutan pajaknya. Hal ini menjadikan Wajib Pajak menentukan sendiri jumlah pajak terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Seiring berkembangnya teknologi dan zaman, Dirjen pajak membuat aplikasi perpajakan berbasis internet yaitu salah satunya Kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing*. Kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing* diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam pembayaran pajak terutang secara *realtime* dan pelaporan SPT tahunan nya secara *offline* dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan DJP dan langsung bisa diupload kelaman resmi DJP sehingga Wajib Pajak mampu menjalankan kewajibannya secara lengkap, benar, dan akurat Hal ini merupakan indikator pada Kepatuhan dalam perpajakan. Seperti dengan penelitian yang dilakukan oleh Angelina Susilo dan Saifhul Anuar (2022) bahwa secara parsial variabel penerapan sistem *e-billing*, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian yang dilakukan oleh Suwardi (2020) *e-form* dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

H1 : Kebijakan Program *e-Form* dan *e-Billing* berpengaruh positif pada Kepatuhan Perpajakan WP UKM

2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan Perpajakan WP UKM

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan

yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif atas kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari egati akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar & melaporkan kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Bella Natasya dan Ira Septiana (2020) bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan Pajak.

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan Perpajakan WP UKM

3. Sosialisasi Peraturan Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan perpajakan WP UKM

Sosialisasi peraturan perpajakan sangat penting karena Wajib Pajak bisa memperoleh informasi mengenai perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, Dengan itu membuat Wajib Pajak menjadi paham mengenai aturan dan sistem perpajakan. Dengan informasi yang disampaikan dengan baik sehingga Wajib Pajak mudah memahami saat melakukan kewajiban membayar pajaknya oleh karena itu Wajib Pajak merasa puas dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Vaega, Yuesti dan Desak (2019) mengenai sosialisasi peraturan pajak berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak.

H3 : Sosialisasi Peraturan Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan perpajakan WP UKM