

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Teori Perilaku Yang Direncanakan (*Theory of Planned Behaviour*)

Fokus utama dari teori perilaku yang direncanakan adalah untuk mengkaji tindakan manusia, di mana dalam teori ini, aspek paling krusial dari tindakan seseorang adalah keinginan individu untuk melakukan suatu hal. Teori ini merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Behavior* yang pertama kali perkenalkan oleh Fishbein pada tahun 1967. Kemudian teori ini disempurnakan lagi oleh Fishbein bersama dengan Ajzen karena menyadari bahwa individu memiliki kendala dalam mewujudkan perilakunya, meskipun individu yang bersangkutan telah memiliki niat untuk mewujudkan perilaku tersebut. Kemudian di tahun 1991 Ajzen mengembangkan TRA dengan menambahkan sebuah variabel persepsi pengendalian perilaku, teori tersebut dikenal dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Felya & Budiono, 2020).

Teori perilaku yang direncanakan berlandaskan asumsi bahwa manusia adalah entitas rasional yang membuat keputusan berdasarkan pertimbangan yang matang, mempertimbangkan seluruh informasi yang ada mengenai suatu tindakan, dan secara sadar maupun tidak sadar mengukur konsekuensi dari tindakan tersebut sebelum memilih untuk melaksanakannya atau tidak (Felya & Budiono, 2020). Tiga aspek utama berkontribusi dalam membentuk keputusan seseorang untuk bertindak, yakni pandangan atau sikap terhadap tindakan tersebut, norma subjektif

yang terkait dengan tindakan tersebut, dan tingkat kendali yang dirasakan terhadap tindakan tersebut. Rincian lebih lanjut mengenai konsep-konsep ini akan dijelaskan di bawah ini (Ajzen, 2020).

1. Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Toward Behavior*)

TPB menggunakan ide sederhana bahwa pandangan individu terhadap suatu tindakan dipengaruhi oleh keyakinan tentang apa yang mungkin terjadi akibat tindakan tersebut. Gagasan ini dikenal sebagai keyakinan perilaku, mencerminkan penilaian seseorang tentang sejauh mana tindakan tertentu dapat mengarah pada konsekuensi atau pengalaman yang spesifik.

2. Norma Subjektif (*Subjective Norm*)

Keyakinan normative dibedakan menjadi 2, *injunctive* dan deskriptif. Keyakinan normatif *injunctive* berkaitan dengan harapan atau persepsi individu mengenai seberapa banyak orang atau kelompok tertentu (seperti keluarga, pasangan, kolega) mendukung atau menentang perilaku yang dipertimbangkan. Sebaliknya, keyakinan normatif deskriptif berfokus pada apakah individu penting lainnya dalam lingkaran sosial benar-benar mengamalkan perilaku tersebut. Kedua tipe keyakinan ini secara kolektif berkontribusi pada tekanan sosial yang dirasakan individu untuk mematuhi norma atau perilaku tertentu.

3. Kontrol Perilaku (*Perceived Behavioral Control*)

Sama seperti sikap yang dibangun berdasarkan keyakinan mengenai persepsi terhadap perilaku, norma subjektif juga tercipta dari gagasan tentang apa yang dianggap sebagai standar yang berlaku oleh orang lain.

Kontrol perilaku yang dirasakan juga terbentuk dari keyakinan tentang sejauh mana individu bisa mengendalikan situasi. Keyakinan ini berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempermudah atau menghambat seseorang dalam melaksanakan tindakan tertentu. Faktor-faktor kontrol ini mencakup kemampuan tertentu, ketersediaan waktu, anggaran, dan berbagai sumber daya lainnya, serta kerjasama antar individu, dan lainnya. Keyakinan tentang kontrol adalah pandangan pribadi seseorang tentang bagaimana faktor-faktor ini akan tersedia dalam situasi yang akan dihadapi.

2.1.2 Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

Model Penerimaan Teknologi, yang lebih dikenal dengan sebutan TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah suatu konsep yang digunakan untuk memahami bagaimana individu mengambil dan mengadopsi teknologi. Fred Davis mengembangkan TAM ini pada tahun 1986 melalui disertasinya yang berjudul "*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End User Information Systems*". Pada awal perkembangannya, TAM dirancang untuk memahami bagaimana individu menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak (Wicaksono, 2022: 2).

TAM berfokus pada penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi dan komunikasi, terutama dalam konteks penggunaan sistem komputer. Model ini mengidentifikasi dua variabel utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi, yaitu:

1. Persepsi Kebergunaan (*Perceived of Usefulness*),

Perceived of Usefulness merujuk pada persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka. *Perceived usefulness* dipengaruhi oleh kegunaan teknologi dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa hal yang diukur dalam persepsi kegunaan ini antara lain (Wicaksono, 2022: 38) :

a) Efektivitas Teknologi

Efektivitas teknologi terkait dengan kemampuan teknologi untuk memecahkan masalah atau membantu pengguna dalam mencapai tujuan mereka. Adapun yang mempengaruhi efektivitas teknologi yaitu kualitas teknologi, ketersediaan sumber daya seperti perangkat keras ataupun lunak, serta kemampuan teknologi tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

b) Keuntungan Teknologi

Keuntungan teknologi terkait dengan keuntungan finansial, waktu, atau manfaat lainnya yang diperoleh dengan menggunakan teknologi. Adapun hal yang mempengaruhi keuntungan teknologi itu sendiri antara lain biaya penggunaan, meningkat atau tidaknya produktivitas ketika menggunakan teknologi, kualitas pelayanan yang dihasilkan teknologi tersebut, kemudahan akses.

c) Keterkaitan Teknologi Dengan Tugas

Keterkaitan teknologi dengan tugas adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang pengguna lakukan. Adapun hal yang mempengaruhi keterkaitan ini ialah fungsionalitas, kemampuan untuk mempercepat proses tugas.

d) Relevansi Teknologi

Relevansi teknologi adalah pandangan seseorang terhadap sejauh mana teknologi sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Ini terkait dengan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi relevansi ini ialah kebutuhan pengguna, konteks penggunaan, fitur dan fungsi yang dimiliki teknologi tersebut, dan kemudahan untuk mengakses teknologi tersebut.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Perceived Ease of Use adalah bagaimana seseorang melihat tingkat kemudahan menggunakan teknologi. Beberapa aspek yang dinilai dalam persepsi kemudahan penggunaan meliputi (Wicaksono, 2022: 33):

a) Kemudahan Belajar

Kemudahan belajar adalah bagaimana individu melihat sejauh mana teknologi dapat dipelajari dengan mudah. Ini berkaitan dengan desain antarmuka dan fitur teknologi dirancang untuk mempermudah proses belajar pengguna.

b) Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah pandangan pribadi seseorang tentang tingkat kemudahan penggunaan teknologi setelah mempelajarinya. Hal ini berhubungan dengan sejauh mana teknologi memiliki efisiensi dan kemudahan dalam navigasi pada antarmukanya.

c) Ketersediaan Dukungan Teknis

Ketersediaan dukungan teknis adalah cara individu melihat apakah ada dukungan yang tersedia ketika ada kendala dalam menggunakan teknologi. Ketersediaan dukungan teknis ini dapat mempengaruhi cara pengguna melihat sejauh mana teknologi tersebut mudah digunakan.

d) Ketersediaan Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya adalah pandangan individu tentang ketersediaan sumber daya, seperti komputer, perangkat lunak, dan koneksi internet, memainkan peran penting dalam menilai tingkat kemudahan penggunaan teknologi.

2.1.3 Pajak

2.1.3.1 Definisi Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan pajak sebagai pungutan yang wajib dilakukan oleh penduduk kepada negara atau pemerintah, biasanya dalam bentuk uang, terkait dengan pendapatan, kepemilikan, pembelian barang, dan aspek-aspek lainnya (OJK, 2019: 19).

Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak ialah kewajiban yang diharuskan dan memiliki sifat memaksa terhadap individu

atau entitas hukum terhadap negara. Pajak tidak memberikan imbalan secara langsung kepada pembayar pajak, dan kontribusi tersebut digunakan oleh negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Selain definisi dari KBBI dan Undang-Undang yang telah disebutkan sebelumnya, beberapa ahli juga turut memberikan definisi terkait pajak, diantaranya adalah:

1. Djajadiningrat dalam buku Pajak Penghasilan (Jumaiyah & Wahidullah, 2020: 2) mengartikan pajak sebagai kewajiban untuk memberikan sebagian kekayaan kepada negara karena situasi, peristiwa, atau aktivitas khusus yang memberikan status khusus. Ini dilakukan sesuai dengan ketentuan pemerintah dan bersifat memaksa, namun tidak termasuk sanksi dan tidak ada timbal balik secara langsung dari negara, melainkan untuk tujuan kesejahteraan umum.
2. Menurut Rahmat Soemitro dalam buku Perpajakan (Mustaqiem, 2014: 32), pajak adalah perpindahan kekayaan dari masyarakat ke kas pemerintah yang bertujuan untuk menopang pengeluaran rutin pemerintah dan kelebihanannya dialokasikan simpanan publik, yang mana simpanan tersebut menjadi sumber kunci dalam pendanaan investasi public.
3. Sommerfeld R., Anderson H., & Brock Horace dalam buku Dasar-Dasar Perpajakan (Salim & Haeruddin, 2019: 14) mengartikan pajak sebagai proses pemindahan sumber daya dari sektor privat ke sektor pemerintahan. Hal ini bukan karena pelanggaran hukum, melainkan kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan. Tidak ada

kompensasi langsung atau sebanding yang diberikan, tetapi ini penting agar pemerintah dapat menjalankan fungsinya dalam mengelola pemerintahan.

Dari definisi-definisi yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa pajak ialah kewajiban yang memaksa yang diberlakukan oleh negara kepada perorangan maupun entitas hukum. Pajak ini tidak diakibatkan oleh pelanggaran hukum, namun merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi sesuai dengan regulasi yang ditetapkan. Pajak umumnya diambil dalam bentuk uang dan dikaitkan dengan pendapatan, kepemilikan, atau transaksi. Meskipun tidak memberikan imbal balik secara langsung kepada pembayarannya, pajak digunakan untuk mendukung fungsi pemerintah dan kesejahteraan umum.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Mustaqiem (2014: 38) menjelaskan bahwa pajak memiliki 4 fungsi, yakni sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran

Pajak memiliki peran penting sebagai kontributor utama terhadap pendapatan negara, yang digunakan untuk menutupi berbagai pengeluaran negara. Negara memerlukan dana untuk melaksanakan fungsi-fungsi rutin dan proyek pembangunan. Sumber dana ini sebagian besar berasal dari penerimaan pajak. Saat ini, pajak banyak dialokasikan untuk kebutuhan rutin seperti gaji pegawai, pembelian barang, pemeliharaan, dan sebagainya. Untuk pembiayaan proyek pembangunan, dana diambil dari surplus anggaran, yaitu total pendapatan domestik dikurangi oleh pengeluaran rutin.

Diharapkan bahwa setiap tahun, tabungan pemerintah dari sektor pajak ini akan terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pembangunan yang juga terus bertambah.

2. Fungsi Regulasi

Pemerintah memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pertumbuhan ekonomi negara melalui strategi pajak yang efektif. Dengan menggunakan pajak sebagai alat regulasi, pemerintah dapat mencapai berbagai tujuan ekonomi. Sebagai contoh, untuk mendorong investasi baik dari dalam maupun luar negeri, pemerintah sering memberikan insentif berupa potongan pajak. Demikian pula, untuk mendukung produksi dalam negeri, pemerintah biasanya menetapkan tarif bea masuk yang lebih tinggi untuk produk impor.

3. Fungsi Stabilitas

Melalui penerimaan pajak, pemerintah mendapatkan sumber daya keuangan yang memungkinkannya untuk mengimplementasikan kebijakan yang bertujuan menjaga stabilitas harga dan mengendalikan inflasi. Ini bisa dicapai dengan cara-cara seperti mengelola sirkulasi uang di masyarakat, mengumpulkan pajak dengan cara yang tepat, serta menggunakan dana pajak secara efisien dan efektif.

4. Fungsi Pemerataan Pendapatan

Dana pajak yang terkumpul di kas negara digunakan untuk berbagai tujuan umum, termasuk dalam pembiayaan pembangunan. Proses ini membantu

dalam menciptakan peluang kerja baru dan berujung pada peningkatan pendapatan bagi masyarakat luas.

2.1.3.3 Sistem Pemungutan Pajak

Negara Indonesia sendiri memiliki 3 macam sistem dalam pemungutan pajaknya, yakni sistem *Official Assessment*, *Self-Assessment*, dan *Withholding*. Berikut adalah rincian dari masing-masing sistem (Salim & Haeruddin, 2019: 19):

1. Sistem *Official Assessment*

Dalam sistem ini, otoritas pajak diberi kewenangan untuk menetapkan jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Metode ini telah dihentikan setelah reformasi pajak pada tahun 1984. Karakteristik utama sistem ini adalah petugas pajak yang menentukan pajak terutang, sikap pasif dari wajib pajak, dan terbentuknya utang pajak setelah petugas pajak mengeluarkan surat ketetapan pajak.

2. Sistem *Self-Assessment*

Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajak yang terutang secara mandiri. Ciri-ciri dari sistem ini meliputi wajib pajak yang menghitung pajak terutangnya sendiri, wajib pajak yang proaktif dalam melaporkan dan membayar pajak, dan pemerintah yang tidak perlu menerbitkan surat ketetapan pajak secara rutin, kecuali dalam situasi tertentu seperti keterlambatan pelaporan atau pembayaran pajak.

3. Sistem Pemotongan Pajak (*Withholding*)

Dalam metode ini, wewenang untuk memotong dan mengumpulkan pajak yang terhutang diberikan kepada pihak ketiga, yang bukan merupakan bagian dari pemerintah atau wajib pajak itu sendiri.

2.1.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

2.1.4.1 Definisi UMKM

UMKM, atau Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, merujuk pada kategori bisnis yang menempati segmen tertentu berdasarkan beberapa kriteria seperti jumlah aset, omzet, atau jumlah tenaga kerja yang lebih kecil dibandingkan dengan usaha besar. Definisi UMKM bisa beragam tergantung pada regulasi yang berlaku di masing-masing negara (Handini *et al.*, 2019: 19).

Purba (2019) mengartikan UMKM sebagai sektor usaha yang mencakup aktivitas ekonomi independen dan kecil yang dikelola oleh individu, keluarga atau kelompok masyarakat. Sementara Hanim & Norman (2018: 9) berpendapat bahwa UMKM merujuk pada entitas bisnis independen yang dioperasikan oleh individu atau entitas usaha dalam berbagai sektor ekonomi. Jika merujuk pada Undang-Undang No. 20 Tahun 2008, UMKM didefinisikan sebagai berikut:

1. Usaha mikro merupakan kegiatan bisnis yang dimiliki oleh individu atau entitas pribadi, yang sesuai dengan syarat-syarat usaha mikro yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.
2. Usaha Kecil merupakan entitas produktif ekonomi yang independen, dijalankan oleh individu atau organisasi bisnis, yang tidak tergabung dalam

atau terkait langsung dengan perusahaan lebih besar, sesuai dengan kriteria yang dijabarkan dalam undang-undang.

3. Usaha menengah adalah entitas bisnis yang beroperasi secara independen, didirikan oleh individu atau badan usaha yang tidak dikategorikan sebagai bagian dari entitas bisnis yang lebih besar, dengan kriteria kekayaan bersih atau pendapatan tahunan sesuai yang diuraikan dalam perundang-undangan.

2.1.4.2 Kriteria UMKM

Sebagaimana disebutkan dalam UU No. 20 Tahun 2008, entitas usaha dapat diklasifikasikan sebagai UMKM apabila memenuhi kriteria sebagai berikut (Hasanah *et al.*, 2020: 20):

1. Usaha Mikro

Unit usaha mikro didefinisikan sebagai entitas yang total asetnya tidak melebihi Rp 50 juta, tidak termasuk nilai dari tanah dan bangunan yang digunakan untuk operasional, dan yang menghasilkan penjualan tahunan maksimal Rp 300 juta.

2. Usaha Kecil

Unit usaha kecil memiliki aset bersih yang berada di kisaran antara lebih dari Rp 50 juta hingga tidak lebih dari Rp 500 juta, juga dikecualikan nilai tanah dan bangunan operasional, serta pendapatan dari penjualan tahunan yang berada di antara lebih dari Rp 300 juta hingga tidak lebih dari Rp 2,5 miliar.

3. Usaha Menengah

Unit usaha menengah diidentifikasi dengan kepemilikan asset bersih yang berada di atas Rp 500 juta namun tidak melebihi Rp 100 miliar, dan pendapatan tahunan yang dihasilkan berada di kisaran lebih dari Rp 2,5 miliar hingga maksimum Rp 50 miliar.

Selain kriteria finansial berbagai instansi pemerintah seperti Badan Pusat Statistik (BPS) telah menerapkan jumlah karyawan sebagai parameter dalam membedakan tingkatan bisnis, dari usaha mikro, kecil, menengah, hingga besar. Kriteria berdasarkan jumlah karyawan yang dimaksud antara lain (Hasanah *et al.*, 2020: 21):

1. Usaha Mikro, yakni usaha dengan jumlah pegawai di bawah 5 orang, termasuk keluarga yang turut bekerja tanpa upah.
2. Usaha Kecil, yakni usaha dengan jumlah pegawai yang berada di antara 5 hingga 19 orang.
3. Usaha Menengah, yakni usaha dengan jumlah pegawai antara 20 hingga 99 orang.

2.1.4.3 Peran UMKM

UMKM memiliki peran yang krusial dalam perkembangan ekonomi di Indonesia. Adapun peranan krusial yang dimaksud adalah sebagai berikut (Vinatra, 2023):

1. Penyedia Lapangan Pekerjaan

UMKM memainkan peranan krusial dalam menciptakan kesempatan kerja di berbagai negara. Karena UMKM cenderung lebih memerlukan banyak

tenaga kerja, ini efektif dalam menurunkan angka pengangguran dan mengurangi beban sosial ekonomi.

2. Memacu Pertumbuhan Ekonomi Daerah

UMKM memiliki peran signifikan dalam mendorong ekonomi lokal, sering kali menjadi bagian dari rantai pasok daerah dengan menggunakan bahan baku dan sumber daya lokal. Partisipasi mereka dalam produksi dan penjualan membantu meningkatkan produktivitas dan pendapatan lokal. Keuntungan yang diperoleh pemilik UMKM biasanya diinvestasikan kembali ke dalam ekonomi lokal, yang mendukung pertumbuhan bisnis lain dan menciptakan efek berantai.

3. Sumber Inovasi dan Kreativitas

UMKM kerap menjadi katalis untuk inovasi dan kreativitas, yang mendorong perkembangan ekonomi. Dengan ukuran yang lebih fleksibel, UMKM bisa lebih cepat beradaptasi terhadap perubahan pasar dan menghasilkan inovasi. Banyak di antara mereka yang terlibat dalam industri kreatif, seperti seni, desain, dan teknologi, yang berperan vital dalam inovasi.

4. Diversifikasi Struktur Ekonomi

UMKM berkontribusi pada diversifikasi ekonomi suatu negara dengan mengembangkan berbagai jenis usaha. Ini mengurangi ketergantungan pada sektor ekonomi dominan, membantu negara bertahan dari risiko yang disebabkan oleh ketergantungan terhadap satu sektor tertentu.

5. Memberikan Kontribusi pada Pendapatan Negara dan Pajak

UMKM turut memberikan sumbangan terhadap pendapatan pajak dan keuangan negara. Mereka diharuskan untuk memenuhi kewajiban pajak, dengan pendapatan dari sektor UMKM digunakan oleh pemerintah untuk mendanai kebutuhan penting seperti pendidikan, kesehatan, pembangunan infrastruktur, dan berbagai layanan publik.

2.1.5 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan bisa diartikan sebagai tindakan menaati dan patuh terhadap peraturan yang ditetapkan. Ini juga bisa diinterpretasikan sebagai keinginan untuk melaksanakan atau menghindari tindakan tertentu, yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau entitas, sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Dalam konteks kepatuhan pajak, perilaku kepatuhan terlihat ketika wajib pajak mengikuti dan mematuhi kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Ini termasuk menyediakan informasi yang dibutuhkan, menghitung pajak yang terhutang secara akurat, melaporkan pajak sesuai perhitungan yang telah dilakukan dengan benar, dan membayar pajak tersebut tepat waktu, semua dilakukan tanpa perlu ada paksaan dari pihak otoritas pajak. (Putra & Ardini, 2022).

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007, wajib pajak dinyatakan sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria berikut:

1. Secara konsisten mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam batas waktu yang telah ditetapkan tanpa keterlambatan
2. Tidak memiliki utang pajak untuk semua jenis pajak, dengan pengecualian untuk situasi dimana telah disetujui skema pembayaran pajak secara bertahap atau penangguahan pembayaran oleh otoritas pajak
3. Laporan keuangan yang telah disusun dan siap untuk diaudit dan dievaluasi oleh Auditor Publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah, dengan syarat mendapat opini audit bersih (Wajar Tanpa Pengecualian) selama 3 tahun berturut-turut
4. Tidak terlibat atau dihukum karena tindak pidana pajak, berdasarkan keputusan pengadilan yang final dan mengikat, dalam periode 5 tahun ke belakang

2.1.5.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator yang digunakan untuk menilai kepatuhan para wajib pajak adalah sebagai berikut (Kusumadewi & Dyarini, 2022):

1. Kepatuhan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
2. Kepatuhan menghitung dan membayar pajak terutang
3. Melaporkan SPT sesuai waktu yang ditentukan
4. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak
5. Wajib pajak tidak pernah dipidana kasus perpajakan

2.1.6 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Secara garis besar, administrasi pajak dapat dipahami sebagai proses pengelolaan dan penyediaan layanan yang berkaitan dengan kewajiban serta hak-

hak para wajib pajak, baik yang dilaksanakan di instansi pajak maupun di tempat kerja wajib pajak itu sendiri. Administrasi pajak memegang peran vital dalam efektivitas kebijakan pajak. Reformasi dalam sistem administrasi pajak bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dari masyarakat, memperkuat kepatuhan sukarela dari wajib pajak, serta memperteguh integritas para pegawai pajak. Harapannya, dengan sistem administrasi pajak yang berkualitas, pemerintah dapat lebih efisien dalam mengumpulkan penerimaan pajak dan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Jaya, 2019).

Lalisu (2021) menyatakan bahwa untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam administrasi pajak, penting untuk melakukan modernisasi sistem perpajakan. Hal ini melibatkan pengenalan program-program perubahan, penegakan hukum yang lebih kuat, serta fokus pada penerapan kode etik yang lebih komprehensif.

Untuk memfasilitasi wajib pajak agar lebih mudah memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka, Direktorat Jenderal Pajak telah memperbarui sistem administrasi pajak menjadi lebih modern dengan mengikuti perkembangan teknologi melalui layanan berbasis sistem elektronik seperti *e-SPT*, *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*. Penggunaan sistem elektronik ini diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan menjadi lebih efektif. Berikut adalah penjelasan dari sistem elektronik yang telah disebutkan sebelumnya (Supriyono *et al.*, 2021):

1. *e-Registration* adalah sistem menyediakan fasilitas pendaftaran elektronik bagi Wajib Pajak dan konfirmasi sebagai Pengusaha Kena Pajak, serta

memungkinkan pemutakhiran data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak secara online, yang langsung terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Pajak.

2. *e-SPT* adalah SPT yang diajukan dalam bentuk dokumen elektronik. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk melapor perhitungan dan pembayaran pajak, baik itu objek pajak maupun non-pajak, aset, dan kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku dalam bentuk elektronik.
3. *e-Filing* adalah metode pengajuan SPT melalui kanal tertentu yang ditetapkan oleh DJP. Pengajuan dapat dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet di situs web DJP atau penyediaan layanan aplikasi.
4. *e-Billing* adalah metode yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan pembayaran elektronik menggunakan kode *billing* yang dibayarkan melalui bank persepsi atau pos persepsi. *e-Billing* mempermudah prosedur kerja karena mengurangi kebutuhan wajib pajak untuk membawa berbagai dokumen ke bank saat melakukan pembayaran pajak.

2.1.6.1 Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak ialah (Firli, 2021; Kusumadewi & Dyarini, 2022):

1. Berbasis teknologi, komunikasi, dan informasi
2. Efektif dan efisien
3. Sederhana dan mudah dimengerti

4. Memberi banyak manfaat
5. Tingkat kepercayaan wajib pajak

2.1.7 Sosialisasi Perpajakan

Merujuk pada Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-98/PJ/2011, penyuluhan pajak adalah inisiatif dan langkah-langkah untuk menyampaikan informasi terkait pajak dengan tujuan meningkatkan pemahaman, kemampuan, dan sikap dari masyarakat, sektor bisnis, pejabat, serta instansi pemerintah dan non-pemerintah. Hal ini dimaksudkan untuk memberi motivasi agar menjadi lebih sadar, terinformasi, bertanggung jawab, dan aktif berpartisipasi dalam memenuhi tanggung jawab pajak mereka.

Dalam mencapai tujuannya, sosialisasi pajak dibagi menjadi 3 fokus, yakni sosialisasi bagi calon wajib pajak, bagi wajib pajak baru, dan wajib pajak lama (Sukeksi & Yunaidah, 2019). Adapun rincian lebih jelas dari 3 fokus ini adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi Bagi Calon Wajib Pajak Potensial

Penyuluhan ini ditujukan untuk mengembangkan pemahaman tentang sistem perpajakan. Hal ini mencakup inisiatif penyuluhan yang fokus pada pengidentifikasian dan penambahan wajib pajak baru yang pendapatannya sudah melewati ambang Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), inisiatif penyuluhan sebagai investasi untuk masa yang akan datang, ditujukan kepada mereka yang pendapatannya masih di bawah PTKP, contohnya para pelajar dan mahasiswa.

2. Sosialisasi Bagi Wajib Pajak Baru

Penyuluhan ini dirancang untuk memperkuat pemahaman dan kesediaan mereka dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan. Wajib Pajak Baru di sini didefinisikan sebagai individu atau entitas bisnis yang telah terdaftar sejak awal tahun sebelumnya namun belum pernah mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk pertama kalinya, belum melakukan pembayaran atau penyetoran pajak pendapatan (PPh) atau pajak pertambahan nilai (PPN) untuk pertama kalinya melalui Surat Setoran Pajak (SSP).

3. Sosialisasi Bagi Wajib Pajak Lama

Inisiatif penyuluhan ditargetkan kepada wajib pajak yang telah terdaftar, tidak termasuk dalam kelompok wajib pajak baru, bertujuan untuk mempertahankan dan memperkuat komitmen dalam mematuhi peraturan perpajakan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keberlanjutan dalam kepatuhan pajak di kalangan wajib pajak tersebut.

Kegiatan sosialisasi ini sendiri dapat dilaksanakan dengan 2 metode sebagai berikut (Puspita & Arofaini, 2023):

1. Metode Langsung

Ini merupakan metode penyuluhan di mana terjadi interaksi langsung antara penyelenggara dengan wajib pajak atau individu yang berpotensi menjadi wajib pajak. Contoh dari penyuluhan langsung termasuk *Tax Goes To Campus/School*, seminar, lokakarya atau pelatihan teknis.

2. Metode Tidak Langsung

Metode ini menyampaikan informasi perpajakan kepada publik tanpa atau dengan minimal interaksi langsung dengan para peserta. Contoh penyuluhan tidak langsung meliputi sosialisasi melalui radio atau televisi, serta distribusi materi cetak seperti buku, *booklet* tentang pajak. Variasi penyuluhan tidak langsung ini tergantung pada media yang digunakan, seperti *talkshow* televisi, program khusus, dan *talkshow* radio.

2.1.7.1 Indikator Sosialisasi Pajak

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak ialah (Adawiyah *et al.*, 2021):

1. Sosialisasi sesuai peraturan pajak yang berlaku
2. Sosialisasi ditujukan untuk agar wajib pajak memperoleh informasi dan memahami pajak
3. Dapat meminimalisir kesalahan wajib pajak
4. Menyampaikan semua informasi kepada wajib pajak
5. Sosialisasi dilaksanakan setiap ada perubahan peraturan

2.1.8 Pengawasan Perpajakan

Menurut Surat Edaran No. SE-49/PJ/2016 yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Pajak, aktivitas pengawasan wajib pajak mencakup keseluruhan proses dari analisis data hingga aksi berikutnya berdasarkan analisis tersebut, dengan tujuan untuk mengidentifikasi potensi pajak, memastikan kepatuhan dalam

memenuhi kewajiban pajak, dan meningkatkan penerimaan pajak sesuai dengan hukum dan regulasi perpajakan yang berlaku (Sari, Fitrianty, & Rahayu, 2022).

Pengawasan pajak yang dimaksud dalam hal ini dilakukan oleh *account representative*. Tugas *account representative* dalam mengawasi meliputi kegiatan memantau dan memberi peringatan kepada wajib pajak untuk memastikan mereka telah mematuhi kewajiban mereka dalam hal perpajakan secara tepat. Proses pengawasan ini bukan hanya tentang mengamati dengan teliti dan menyampaikan laporan dari pengamatan tersebut, tetapi juga termasuk usaha untuk memperbaiki dan menyesuaikan agar hasilnya sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Ini menunjukkan komitmen *account representative* terhadap wajib pajak. Dengan peningkatan kualitas pengawasan oleh *account representative*, diharapkan akan ada peningkatan jumlah wajib pajak yang memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan undang-undang (Sulistiyari *et al.*, 2022).

2.1.8.1 Indikator Pengawasan Pajak

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak ialah (Handayani, 2019):

1. NPWP sebagai alat pengendali
2. Penindakan bagi setiap pelanggar pajak
3. Peringatan terhadap wajib pajak yang tidak patuh
4. Pengawasan sesuai dengan undang-undang yang berlaku

2.2 Penelitian Terdahulu

Di bawah ini merupakan tabel penelitian terdahulu yang dikutip serta akan dibandingkan oleh penulis dalam penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahayu <i>et al.</i> (2020)	<i>The Influence of Accounting Knowledge in Moderating Relationship Between Understanding and Socialization of Tax to MSMEs Tax Compliance</i>	Independen : Pemahaman Pajak (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2) Moderasi : Pengetahuan Akuntansi (Z) Dependen : Kepatuhan Pajak UMKM (Y)	Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM
2	Lestary <i>et al.</i> (2021)	<i>The Effect of Tax Fairness, Tax Socialization, and Tax Understanding on Tax Compliance : A Study on Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs)</i>	Independen : Keadilan Pajak (X1), Sosialisasi Pajak (X2), Pemahaman Pajak (X3) Dependen: Kepatuhan Pajak UMKM (Y)	Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM
3	Afriani <i>et al.</i> (2022)	Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif	Independen : Sosialisasi Pajak (X1), Pemahaman Wajib Pajak (X2), Tarif	Sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

		Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pajak (X3), Sanksi Pajak (X4), Kualitas Pelayanan Fiskus (X5) Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	pajak UMKM
4	Mujiyati <i>et al.</i> (2020)	<i>Taxpayer Compliance on Micro, Small and Medium Enterprises Individual Taxpayer in Surakarta</i>	Independen: Pemahaman Peraturan Pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3), Kualitas Pelayanan (X4), dan Modernisasi Sistem Administrasi Pajak (X5) Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	Modernisasi sistem administrasi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM
5	Hapsari & Kholis (2020)	Analisis Faktor - Faktor Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Karanganyar	Independen : Tarif Pajak (X1), Sanksi Pajak (X2), Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3), Modernisasi Sistem Administrasi Pajak (X4), Kesadaran Wajib Pajak (X5)	Modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

			Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	
6	Kusumadewi & Dyarini (2022)	Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak, dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Independen: Literasi Pajak (X1), Modernisasi Sistem Administrasi (X2), Insentif Pajak (X3), Moral Pajak (X4) Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	Modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
7	Safitri <i>et al.</i> (2023)	<i>The Effect of Tax Knowledge, Tax Dissemination and Modernization of The Tax Administration System on Taxpayer Compliance (Case Study of Bandeng Presto MSMEs Registered in The IUMK Semarang City)</i>	Independen : Pengetahuan Pajak (X1), Sosialisasi Pajak (X2), dan Modernisasi Sistem Administrasi Pajak (X3) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	Modernisasi Sistem Administrasi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan, sementara sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM
8	Mardiana (2021)	Analisis Perubahan Tarif Pajak, Amnesti Pajak, E-Billing System, dan Sistem	Independen: Tarif Pajak (X1), Amnesti Pajak (X2), E-Billing System (X3), dan Sistem Pengawasan	Sistem pengawasan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

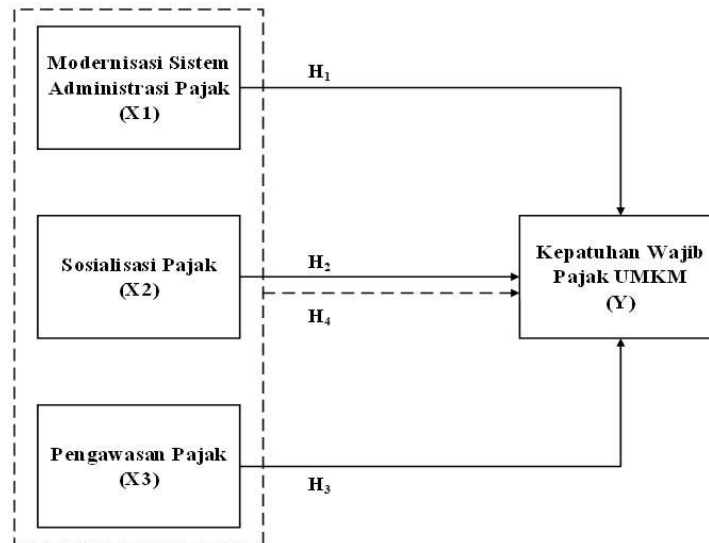
		Pengawasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Serang	(X4) Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	
9	Sandi & Trisnawati (2023)	<i>Compliance Cost and Officer's Supervision On MSME's Tax Compliance Moderated by Tax System Modernization</i>	Independen: Biaya Kepatuhan (X1) dan Pengawasan Petugas (X2) Moderasi : Modernisasi sistem pajak (Z) Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	Pengawasan petugas berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
10	Ayuningtya & Samosir (2022)	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Tangerang	Independen: Sosialisasi Perpajakan (X1), Perubahan Tarif Pajak (X2), Pengawasan Pajak (X3), Kesadaran Wajib Pajak (X4) Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM(Y)	Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Sedangkan pengawasan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Sumber: Peneliti (2023)

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini membahas pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan terhadap

kepatuhan wajib pajak UMKM. Rincian kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas dapat diperoleh hipotesis sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pembaruan pada sistem administrasi perpajakan dilaksanakan untuk meningkatkan efisiensi layanan pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi, bertujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam proses penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak mereka (Fakhrunnisa, 2021). Implementasi modernisasi ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan pendapatan pajak dan tingkat kepatuhan para wajib pajak. Asumsi teori *Technology*

Acceptance Model ini dapat memberikan gambaran bahwa semakin mudah suatu sistem dapat digunakan, maka akan mendorong minat individu untuk menggunakannya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Hapsari & Kholis (2020), Kusumadewi & Dyarini (2022), dan Safitri *et al.* (2023) menunjukkan adanya pengaruh modernisasi sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sementara itu, penelitian lain datang dari Mujiyati *et al.* (2020) menunjukkan tidak adanya pengaruh modernisasi sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan UMKM.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka diajukan rumusan hipotesis pertama yaitu:

H₁: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam

2.4.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sosialisasi pajak adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan informasi dan pemahaman pajak kepada wajib pajak untuk mendorong masyarakat agar lebih sadar akan pentingnya membayar pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan peran penting pada peningkatan ketaatan wajib pajak. Sosialisasi yang intensif dan mudah dimengerti akan memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya sehingga terjadi peningkatan (Sariputra, 2021). Hal ini sejalan dengan teori TPB, dimana sosialisasi dapat

mempengaruhi norma subjektif dengan menanamkan pemahaman bahwa membayar pajak adalah tanggung jawab sosial dan etis.

Pengaruh sosialisasi perpajakan ini telah diteliti oleh Rahayu *et al.* (2020) dan Lestary *et al.* (2021) yang mana hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Bertolak belakang dengan dua peneliti sebelumnya, Afriani *et al.* (2022) mendapati bahwa sosialisasi tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka diajukan rumusan hipotesis kedua yaitu:

H₂: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam

2.4.3 Pengaruh Pengawasan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pengawasan pajak merupakan suatu proses usaha sistematis yang dilakukan oleh petugas atau aparat pajak sebagai bentuk analisis kinerja wajib pajak untuk menentukan apakah kinerja sudah berjalan sesuai dengan rencana (Putra, 2019). Pengawasan pajak dapat dihubungkan dengan teori TPB, dimana pengawasan yang efektif dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak dengan menonjolkan pentingnya membayar pajak untuk kebaikan bersama dan keadilan sosial. Selain itu, pengawasan yang intensif dapat meningkatkan tekanan sosial bagi wajib pajak untuk mematuhi aturan pajak.

Penelitian terdahulu dari Sandi & Trisnawati (2023) dan Ayuningtya & Samosir (2022) menunjukkan adanya pengaruh pengawasan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Sementara hasil penelitian dari Mardiana (2021) memperlihatkan tidak terdapatnya pengaruh pengawasan terhadap tingkat kepatuhan pajak UMKM.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka diajukan rumusan hipotesis ketiga yaitu:

H₃: Pengawasan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam

2.4.4 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Modernisasi sistem administrasi pajak sangat relevan dengan perkembangan ekonomi dan teknologi. Dengan kemajuan teknologi, modernisasi sistem ini diharapkan dapat menjadi kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan efisiensi dalam mengumpulkan pajak. Setiap pembaruan sistem ini tentunya juga harus diiringi dengan sosialisasi dan pengawasan yang intensif agar masyarakat selalu terinformasi dengan baik.

Didasari dengan pemaparan diatas, maka diusulkan rumusan hipotesis keempat sebagai berikut:

H₄: Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam