

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Atribution Theory*)

Teori atribusi pertama kali dikemukakan oleh Firtz Heider tahun 1958, dalam bukunya yang berjudul "*The Psychology of Interpersonal Relations*", Heider menyatakan bahwa manusia secara alami bertindak sebagai psikolog naif, yang berusaha memahami dunia sosialnya dengan mengaitkan perilaku orang lain pada penyebab tertentu. Teori ini menjelaskan bahwa Ketika individu mengamati perilaku individu lainnya, individu tersebut berupaya untuk menjelaskan apakah perilaku tersebut disebabkan pihak internal ataupun eksternal (Robbins & Judge, 2008). Menurut Robbins, (1996) Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seorang individu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, yaitu individu secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku demikian oleh suatu kondisi.

Teori atribusi dapat dijadikan sebagai teori dasar yang relevan untuk dapat menjelaskan berbagai faktor yang memang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti yang terdapat model yang dibangun dalam penelitian ini. Melalui teori ini, kepatuhan wajib pajak dapat dihubungkan dengan sikap seorang wajib pajak untuk memberikan berbagai penilaian tersendiri terhadap pajak itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh (Siti Masruroh dan Zulaikha, 2013) merupakan salah satu penelitian terlebih dahulu yang juga menggunakan teori atribusi sebagai

teori dasar yang dapat menjelaskan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti yang dibangun dalam penelitiannya.

Teori atribusi mengasumsikan bahwa seseorang mencoba untuk menentukan dan memahami penyebab di balik tindakan individu (Samsuar, 2019). Dalam konteks ini, teori atribusi digunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak UMKM yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud adalah persepsi wajib pajak terhadap perubahan tarif pajak penghasilan yang memberikan keringanan beban fiskal dan meningkatkan motivasi untuk patuh. Sementara itu, faktor eksternal mencakup modernisasi pelayanan pajak, seperti digitalisasi sistem administrasi dan peningkatan kualitas layanan, yang mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak. Kedua faktor ini berperan dalam membentuk atribusi wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan berpotensi meningkatkan sikap positif serta kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, teori atribusi dianggap relevan dalam menjelaskan perilaku wajib pajak UMKM yang dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada suatu ajaran atau aturan. Menurut Putra (2020) kepatuhan adalah sebuah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk melakukan atau tidak melakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sesuai bidang perpajakan, aturan yang berlaku adalah Undang- Undang Perpajakan. Oleh karena itu,

kepatuhan pajak ialah kepatuhan seseorang, dalam hal ini yaitu wajib pajak terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan (Ilham et al., 2022).

Lalisu (2021) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak (tax compliance) merupakan kesediaan wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik secara hukum maupun secara administrasi. Menurut Tambu (2019) mengatakan bahwa kepatuhan sebagai fondasi self assesment bisa terwujud apabila elemen- elemen kunci telah diimplementasikan secara efektif. Elemen-elemen kunci tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Program pelayanan yang baik dan memuaskan kepada setiap wajib pajak
2. Prosedur yang efektif dan terorganisir untuk memudahkan wajib pajak
3. Program peninjauan kepatuhan dan verifikasi yang mudah
4. Pemantapan law enforcement secara jelas dan proporsional

Angesti et al., (2018) menyatakan bahwa wajib pajak mempunyai tanggung jawab untuk menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya lalu kemudian secara cermat dan tepat waktu membayar dan melaporkan sendiri pajak tersebut. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tercermin dalam kondisi sebagai berikut:

1. Wajib pajak memahami atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
2. Wajib pajak mampu mengisi formulir perpajakan dengan lengkap dan benar.
3. Wajib pajak mampu menghitung pajak yang harus dibayarkan dengan benar.

4. Wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak yang terutang.

Kepatuhan perpajakan ialah sebuah kondisi dimana wajib pajak mampu memenuhi semua yang menjadi kewajiban perpajakan dan melakukan hak perpajakannya (Cahyani & Noviani, 2019). Kepatuhan terdiri atas dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan sebuah kondisi dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban secara formal berdasarkan dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang melaksanakan kepatuhan formal ialah wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebelum batas waktu yang ditetapkan. Kepatuhan material merupakan sebuah kondisi dimana wajib pajak melaksanakan semua ketentuan material perpajakan, yaitu selaras dengan isi dan maksud yang ada didalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan material bisa juga menyangkut kepatuhan formal. Wajib pajak yang melaksanakan kepatuhan material yaitu wajib pajak yang mampu mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan baik, lengkap, dan jelas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta melaporkannya sebelum batas waktu yang telah ditentukan.

Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan Surat Edaran Nomor SE-02/PJ/2008 mengenai Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Melalui surat edaran tersebut dinyatakan bahwa wajib pajak patuh yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang telah memenuhi kriteria tertentu sebagaimana yang termaksud dalam Peraturan Menteri keuangan Nomor

192/PMK.03/2007 Mengenai Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dalam upaya pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Adapun kriteria tertentu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 yaitu:

- a. Tepat waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) selama jangka waktu 3 tahun terakhir
- b. Pelaporan SPT Masa yang tidak tepat waktu dalam periode tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai dengan November tidak melebihi dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak dilakukan secara berturut-turut.
- c. Keterlambatan pelaporan SPT Masa sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak melewati batas waktu pelaporan SPT Masa untuk masa pajak selanjutnya.
- d. Tidak memiliki utang pajak untuk seluruh jenis pajak, kecuali sudah mendapatkan izin untuk dapat mengangsur ataupun melakukan penundaan pembayaran pajak, mencakup kondisi pada tanggal 31 Desember periode tahun sebelum dilakukannya penetapan sebagai wajib pajak patuh dan bukan tergolong tunggakan pajak yang belum melampaui batas akhir pelunasan.
- e. Pengauditan laporan keuangan yang dilakukan oleh akuntan public ataupun lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan opini wajar tanpa pengecualian dalam kurun waktu tiga tahun berturut-turut melalui ketentuan yang dibuat dalam bentuk panjang (long form report) lalu

menampilkan laporan rekonsiliasi laba rugi fiskal dan komersial bagi wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan dan juga opini akuntan publik atas laporan keuangan yang telah diaudit lalu ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak termasuk ke dalam kategori sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.

- f. Tidak pernah mendapatkan sanksi ataupun hukuman karena melakukan tindakan melanggar hukum di bidang perpajakan berdasarkan atas keputusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam kurun waktu lima tahun terakhir.

2.1.3 Pengertian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Pengertian UMKM telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023. Menurut Undang-Undang tersebut, dijelaskan bahwa UMKM menurut kriteria usahanya ialah usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah. Menurut penggolongannya, UMKM digolongkan berdasarkan batasan jumlah omzet per tahun, total kekayaan atau aset, serta jumlah karyawan. Berdasarkan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 mengenai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) diartikan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

1. Usaha Mikro merupakan usaha produktif yang dimiliki oleh individu perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang sesuai dengan ketentuan Usaha Mikro yang telah diatur dalam Undang-Undang ini.
2. Usaha Kecil merupakan usaha ekonomi produktif yang dimiliki oleh individu perorangan ataupun badan usaha yang tidak tergolong dalam anak

perusahaan ataupun tidak tergolong sebagai cabang perusahaan yang dipunyai, dikuasai, atau menjadi bagian baik secara langsung ataupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang menjadi ketentuan Usaha Kecil sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang ini.

3. Usaha Menengah merupakan usaha ekonomi produktif yang dibangun sendiri, yang dijalankan oleh individu perorangan ataupun badan yang tidak tergolong anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dipunyai, dikuasai, ataupun menjadi bagian secara langsung atau tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar yang memiliki total kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sesuai ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang ini.

Menurut kekayaan dan hasil penjualan, sesuai Undang-Undang Nomor 6 tahun 2023 pasal 6, yang tergolong usaha mikro yaitu:

1. Mempunyai kekayaan bersih paling banyak sebesar Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak tergolong tanah ataupun bangunan tempat usaha.
2. Mempunyai omzet penjualan tahunan paling banyak sebesar Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah)

Kriteria yang tergolong usaha kecil yaitu sebagai berikut:

1. Mempunyai kekayaan bersih tidak kurang dari Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan maksimal sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak tergolong tanah tanah ataupun bangunan tempat usaha.

2. Mempunyai omzet penjualan tahunan tidak kurang dari Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan maksimal sebesar Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah)

Kriteria yang tergolong usaha menengah yaitu sebagai berikut:

1. Mempunyai kekayaan bersih tidak kurang dari Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan maksimal sebesar Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak tergolong tanah ataupun bangunan tempat usaha.
2. Mempunyai omzet penjualan tahunan tidak kurang dari Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan maksimal sebesar Rp 50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

Badan Pusat Statistik (BPS) menjelaskan mengenai pengertian UMKM berdasarkan jumlah tenaga kerjanya, yakni untuk usaha mikro mempunyai tenaga kerja berjumlah 1 sampai 4 orang, usaha kecil mempunyai tenaga kerja berjumlah 5 sampai 19 orang, dan usaha menengah mempunyai tenaga kerja berjumlah 20-99 orang (Riadita & Saryadi 2019)

Nadhor et al., (2019) menjelaskan bahwa usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia mempunyai peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi nasional terutama peranannya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Selain berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja, UMKM juga memiliki fungsi dalam pendistribusian hasil-hasil pembangunan. Machmudah & Putra (2020) juga menjelaskan bahwa UMKM sudah memperlihatkan kontribusinya dalam menciptakan kesempatan kerja dan sebagai

salah satu sumber yang strategis untuk meningkatkan Produk Domestik Bruto (PDB). Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2023 pasal 5 menyebutkan bahwa tujuan pemberdayaan UMKM yakni:

1. Menciptakan roda perekonomian nasional yang adil, berkembang, dan seimbang
2. Meningkatkan dan menjadikan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menjadi usaha yang berdaya guna dan mandiri.
3. Meningkatkan keberadaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam upaya pembangunan daerah, terbentuknya lapangan kerja, pemerataan pendapatan, pertumbuhan ekonomi, serta pengentasan kemiskinan.

Menurut Cahyani & Noviani (2019) ada beberapa alasan yang membuat kedudukan UMKM di Indonesia mempunyai peran strategis, yaitu:

1. UMKM tidak membutuhkan biaya modal yang besar seperti perusahaan besar sehingga pembentukan jenis usaha ini tidak serumit pembentukan usaha besar.
2. Tenaga kerja yang dibutuhkan tidak memerlukan Pendidikan formal tertentu.
3. Mayoritas UMKM berlokasi di pedesaan sehingga memerlukan infrastruktur seperti perusahaan besar.
4. Ketahanan yang kuat dimiliki oleh UMKM ketika Indonesia dilanda krisis ekonomi.

2.1.4 Perubahan Tarif Pajak

Mustofa (2016) Mengemukakan bahwa “Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak.” Berdasarkan PP No.46 Tahun 2018 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, UMKM di Indonesia yang memiliki omset kurang dari 4,8M dalam satu tahun dikenakan PPh final sebesar 1%. Menurut Anita (2015) Salah satu alasan diterbitkannya PP No.46 Tahun 2013 adalah untuk memberikan kepastian peraturan dan kemudahan dalam urusan perpajakan bagi UMKM yang sedang berkembang, namun terjadi prokontra terkait PP tersebut.

Aspek keadilan merupakan salah satu kontra yang terjadi mengingat pajak penghasilan PP No.46 Tahun 2013 termasuk dalam pajak final. Pajak yang bersifat final tidak memandang apakah hasil akhir dari usaha wajib pajak tersebut menghasilkan laba atau rugi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pada bulan Juli 2018 pemerintah kembali menerbitkan PP No.23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Dalam peraturan ini pemerintah menurunkan tarif PPh final dari 1% menjadi 0,5.

Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 adalah peraturan mengenai penghasilan atau pendapatan dari usaha yang diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu dalam satu tahun masa pajak. PP ini berlaku mulai 1 Juli 2018. Adapun tarif pajak penghasilan yang baru bagi UMKM sebesar 0,5% dari

omzet. Peraturan tersebut menggantikan peraturan sebelumnya, yaitu PP No. 46 Tahun 2013 dengan tarif PPh final UMKM sebesar 1 persen yang dihitung berdasarkan pendapatan bruto (omzet)-nya diperuntukkan bagi UMKM yang beromzet kurang dari Rp4,8 miliar dalam setahun.

Batasan waktu kebijakan insentif pajak yang ditetapkan ini berbeda untuk berbagai subyek pajak. Pertama, bagi subyek pajak orang pribadi, insentif tersebut berjangka waktu selama 7 tahun. Kedua, bagi subyek pajak badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas, insentif berjangka waktu selama 3 tahun. Terakhir, bagi subyek pajak badan usaha berbentuk CV, firma, dan koperasi selama 4 tahun. Adapun jangka waktu dihitung sejak tahun pajak regulasi berlaku bagi wajib pajak (WP) lama, dan sejak tahun pajak terdaftar bagi WP baru.

2.1.5 Modernisasi Pelayanan Perpajakan

Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu bidang pelayanan, bidang peraturan, dan bidang pengawasan (Rahayu, 2010:109). Menurut Rahayu (2010:110) modernisasi Pelayanan perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

2.1.5.1 Restrukturisasi Organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Struktur organisasi juga harus diberi fleksibilitas yang

cukup untuk selalu dapat menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi. Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah struktur organisasi DJP perlu dirubah, baik di level pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

1. Kantor Pusat

Struktur kantor pusat DJP ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertical dibawahnya. Kantor pusat DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (Center of Policy Making and Analysis) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non-operasional. Untuk mengantisipasi perkembangan bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk direktorat transformasi yang bertugas untuk selalu melakukan pemikiran dan perbaikan di bidang business process, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia.

2. Kantor Operasional

Dalam memudahkan Wajib Pajak, ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.

- a. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, KPP Pratama.
- b. Khusus di kantor operasional terdapat posisi baru yang disebut Account Representative, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan Wajib Pajak.
- c. Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi Wajib Pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

2.1.5.2 *Business Process* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan business process, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan business process merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada full automation dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuannya adalah:

- a. Diharapkan dengan full automation, akan tercipta suatu business process yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan paperless sehingga meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

- b. Business process dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN).
- c. Fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya built-in control system, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

Langkah awal perbaikan business process adalah penulisan dokumentasi, yaitu melalui:

1. *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan diseluruh unit DJP.
2. Perbaikan business process dilakukan antara lain dengan penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas:
 - a. *e-filling* (pengiriman SPT secara online melalui internet)
 - b. e-SPT (penyerahan SPT dalam media digital)
 - c. *e-payment* (fasilitas pembayaran online untuk PBB)
 - d. *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet)
3. Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi DJP (SIDJP). Salah satu fitur penting sistem tersebut adalah case management dan workflow system yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian account Wajib Pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti Sistem Kepegawaian, Sistem Informasi Keuangan dan

Akuntansi, Sistem Pelaporan, dan Key Performance Indicator juga terus dikembangkan.

Business process dirancang sedemikian rupa sehingga diharapkan dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN). Disamping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya built-in control system, karena siapa pun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada. Kegiatan law enforcement:

1. Dikembangkan program pemeriksaan berbasis analisis resiko (*risk analysis*), sehingga sumber daya yang ada dapat secara efektif melakukan pemeriksaan berdasarkan skala prioritas dengan membuat segmentasi resiko yang dihadapi.
2. Untuk menerapkan keadilan bagi seluruh Wajib Pajak dan besarnya potensi yang dapat digali, maka DJP meluncurkan program penggalan potensi Wajib Pajak non-filter, yaitu Wajib Pajak yang berhenti mengirimkan SPT.
3. DJP juga mengembangkan sistem yang dapat menghimpun berbagai data dari pihak ketiga yang terkait dengan tugas DJP dalam menghimpun penerimaan negara, yang dinamakan *Third Party Data Project*.
4. Guna menjadikan fungsi penagihan lebih efektif dan efisien, saat ini juga tengah dikembangkan dan dilaksanakan program Debt Management Project.

2.1.5.3 Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode, dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang *capable* dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas. Diharapkan kedepannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja. Langkah perbaikan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) meliputi:

1. DJP melakukan kompetensi untuk seluruh 30.000 pegawai DJP guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai.
2. Kemudian seluruh jabatan harus di evaluasi dan dianalisis untuk selanjutnya ditentukan *job grade* dari masing-masing jabatan tersebut.
3. Selanjutnya beban kerja dari masing-masing jabatan tersebut dianalisis yang kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai.
4. Sebagai catatan, pembuatan dan dokumentasi SOP untuk seluruh proses pekerjaan dapat dimanfaatkan juga sebagai standar penilain kinerja. Secara bersamaan dilakukan penilaian terhadap seluruh pegawai secara lebih obyektif dan konsisten sekaligus standar kompetensi jabatannya melalui proyek *assessment center*. Selisih antara hasil penilaian pegawai dengan

standar kompetensi jabatan yang didudukinya dijadikan dasar perancangan program *capacity building* (termasuk pendidikan dan pelatihan) yang lebih fokus dan terarah. Saat ini, DJP sedang mengembangkan berbagai program pelatihan melalui metode *Adult Learning Principles*.

5. Semua itu nantinya akan dimanfaatkan untuk membuat sistem jenjang karir, khususnya sistem mutasi dan promosi, serta sistem remunerasi yang lebih jelas, adil, dan akuntabel.

2.1.5.4 Pelaksanaan *Good Governance*

Suatu organisasi sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi konsisten implementasi rambu-rambu tersebut. *Good governance* seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan atau penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak disengaja. DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut, berupa:

1. Pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai tersebut.

2. Pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional.
3. Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal dibawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur, yaitu:
 - a. Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan (preventif), dan
 - b. Subdirektorat Investigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman (reaktif).
4. Pembentukan complain center di masing-masing Kantor Wilayah modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak yang merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak sekaligus pengawasan bagi internal DJP. Sebenarnya *good governance* tidak hanya terbatas pada masalah integritas, tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi. Salah satu contoh konkritnya adalah penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program tersebut. Alat ukur tersebut berupa *Key Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi untuk kebijakan baru. Sebagai bagian dari evaluasi kinerja, kantor pajak *modern* selalu mengadakan survei kepuasan Wajib Pajak setiap tahunnya dan hasilnya positif.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan perbandingan peneliti antara lain sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Sihar tambu & Riris (2019)	Pengaruh penurunan tarif pajak UMKM dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh efektivitas pemungutan pajak	Variabel Dependen: - Kepatuhan Penyampaian SPT Variabel Independen: - Penurunan tarif PPh - Kesadaran wajib pajak Variabel Moderasi: - Efektivitas - Pemungutan Pajak	Penurunan tarif pajak UMKM menjadi 0,5% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena meringankan beban pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak juga berkontribusi signifikan, di mana semakin tinggi kesadaran, semakin besar tingkat kepatuhan. Namun, efektivitas pemungutan pajak tidak memoderasi hubungan antara penurunan tarif dan kesadaran terhadap kepatuhan. Temuan ini menegaskan perlunya sosialisasi intensif untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

2.	Arwani (2024)	Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, perubahan tarif, metode perhitungan, dan modernisasi sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm dengan keadilan pajak sebagai variabel moderasi (studi kasus pada KPP Pratama pekanbaru senapelan)	Variabel Independen : • Kualitas Pelayanan Fiskus • Perubahan Tarif • Metode Perhitungan • Modernisasi Sistem Pajak Variabel Terikat Dependent : • Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Moderasi: • Keadilan Pajak	Kepatuhan wajib pajak UMKM dipengaruhi secara signifikan oleh beberapa variabel. Kualitas pelayanan fiskus dan metode perhitungan pajak memiliki pengaruh positif, menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan perhitungan pajak yang sederhana meningkatkan kepatuhan. Sebaliknya, perubahan tarif pajak tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan, sementara modernisasi sistem pajak memiliki pengaruh positif. Keadilan pajak berperan sebagai moderasi yang memperkuat hubungan antara perubahan tarif dan modernisasi sistem pajak terhadap kepatuhan, tetapi tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan metode perhitungan. Temuan ini menegaskan pentingnya fokus pada pelayanan dan metode perhitungan untuk meningkatkan kepatuhan pajak UMKM.
----	------------------	--	--	---

3.	Afada (2021)	Pengaruh penurunan tarif pajak umkm dan pelayanan online terhadap perspsi wajib pajak mengenai kepatuhan wajib pajak umkm (studi kasus pada umkmyang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama semarang barat)	Variabel Dependen: • Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: • Penurunan Tarif PPh • Penerapan <i>E-Billing</i> • Penerapan <i>E-Filing</i> Variabel Moderasi: • Sosialisasi Perpajakan	Penurunan tarif pajak UMKM dari 1% menjadi 0,5% dan penerapan pelayanan pajak online berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Semarang Barat. Tarif yang lebih rendah meningkatkan kesadaran pajak, sementara sistem online mempermudah pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa kebijakan tersebut efektif dalam mendorong kepatuhan pajak di sektor UMKM.
4.	Nadhor (2019)	Pengaruh penurunan tarif pajak umkm dan pelayanan online terhadap perspsi wajib pajak mengenai kepatuhan wajib pajak umkm (studi kasus pada umkmyang terdaftar di kantor	Variabel Independen: • Penurunan Tarif Pajak UMKM • Pelayanan Online Variabel Dependen: • Persepsi Wajib Pajak • Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Penelitian ini menemukan bahwa penurunan tarif pajak UMKM dari 1% menjadi 0,5% dan penerapan sistem pajak online secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Semarang Barat. Kebijakan ini memudahkan proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak, sehingga efektif dalam

		pelayanan pajak pratama semarang barat)		mendorong kepatuhan pajak di sektor UMKM.
5.	Agus widodo, Hetty muniroh (2021)	Pengaruh Penurunan Tarif PPh, Pelayanan Pajak, Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel Dependen: • Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen: • Penurunan Tarif PPh • Pelayanan Pajak • Sanksi Pajak	Penurunan tarif PPh, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Rembang. Tarif pajak yang lebih rendah meningkatkan motivasi untuk patuh, pelayanan pajak yang baik memperkuat kepercayaan wajib pajak, dan sanksi yang tegas mendorong kepatuhan melalui efek disiplin. Analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel ini secara signifikan memengaruhi kepatuhan pajak, sehingga dapat menjadi acuan bagi kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan inklusif bagi UMKM di Indonesia.
6.	Iqraffil sugra (2022)	Pengaruh modernisasi sistem perpajakan, pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan	Variabel Dependen: • Kepatuhan Penyampaian SPT Variabel Independen: • Modernisasi	Modernisasi sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT

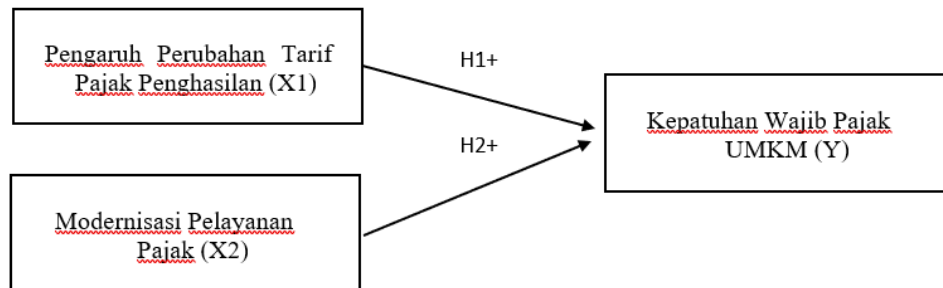
		penyampaian SPT bagi pelaku UMKM di kota Padang	Sistem Perpajakan • Pengetahuan Pajak • Sanksi Pajak	UMKM di Kota Padang. Namun, secara parsial, hanya sanksi pajak yang terbukti berpengaruh signifikan, menunjukkan bahwa sanksi tegas efektif mendorong kepatuhan. Temuan ini menyoroti pentingnya sanksi dalam meningkatkan kepatuhan, meskipun modernisasi dan pengetahuan pajak tetap diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman perpajakan.
--	--	---	---	--

Sumber : Diringkas Dari Beberapa Jurnal Penelitian Tahun 2019 – 2024

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ialah gambaran hubungan antara teori dan berbagai variabel atau aspek yang telah diidentifikasi (Sugiyono, 2013). sejalan dengan pernyataan tersebut, Zahra syahputri et al. (2023) menyatakan bahwa kerangka pemikiran dapat digambarkan dengan bentuk bagan yang mana menyajikan alur pikir dari peneliti dan juga hubungan atau keterkaitan dari variabel-variabel yang akan diteliti. Penelitian yang akan dilakukan merupakan tentang kepatuhan wajib pajak UMKM dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Perubahan tarif pajak penghasilan dan Modernisasi pelayanan pajak. Kepatuhan wajib pajak pada umumnya dapat menggambarkan suatu keadaan dimana wajib pajak berusaha untuk mengetahui serta memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah pertanyaan yang melatar belakangi seseorang melakukan penelitian. Dalam melakukan penelitian diperlukan hipotesis yang benar peneliti dapat menentukan Teknik dalam menguji hipotesis yang ada (Heryana, 2020). berdasarkan dari tinjauan Pustaka yang telah dijabarkan diatas, maka terdapat pengaruh antar variabel yang menjadi dasar hipotesis.

2.4.1 Pengaruh Perubahan Tarif Pajak Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pemerintah merevisi peraturan pajak sebelumnya tentang tarif yang dikenakan pada PPh final yang diganti dengan PP No. 23 Tahun 2018 yang memiliki inti terkait tarif pajak PPh final berubah menjadi 0,5%. Peraturan ini dibuat untuk mengganti PP No. 46 Tahun 2013 dimana peraturan ini memuat pernyataan bahwa tarif PPh final saat itu sebesar 1%. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan untuk meringankan beban pajak, terutama bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sehingga diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak masyarakat (Isnaeni et al., 2021).

Perubahan tarif PPh final berarti pajak yang dibayarkan oleh masyarakat menjadi lebih kecil. Dengan beban pajak yang lebih ringan, masyarakat didorong untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Semakin rendah tarif pajak yang dikenakan, semakin besar kemungkinan masyarakat membayar pajak secara tepat waktu, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan pajak. Dalam penelitian ini, teori atribusi dikaitkan dengan Perubahan tarif merupakan penyebab internal yang dapat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu Perubahan tarif menjadikan beban pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak menjadi lebih rendah sehingga tidak memberatkan wajib pajak. Pada penelitian sebelumnya, Yogantara (2020) menyatakan bahwa Perubahan tarif mempengaruhi wajib yang ditetapkan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak.

Penelitian sebelumnya mendukung hubungan antara Perubahan tarif pajak dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Studi dari Kumaratih & Ispriyarso, (2020), Nadhor (2019) menunjukkan bahwa Perubahan tarif pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini menunjukkan semakin rendah tarif pajak yang dikenakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. hal ini terjadi karena tarif yang lebih rendah membuat beban pajak terasa lebih ringan bagi pelaku UMKM, sehingga mendorong mereka untuk membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. dengan menurunnya beban pajak, insentif untuk menghindari pajak juga berkurang, karena membayar pajak tidak lagi dianggap sebagai beban berat. Oleh karena itu, kebijakan Perubahan tarif pajak dapat menjadi strategi yang efektif untuk

meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela di kalangan pelaku UMKM. Berdasarkan uraian di atas, maka ditetapkan hipotesis pertama dalam penelitian ini, yaitu:

H1: Perubahan Tarif PPh berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2.4.2 Pengaruh Modernisasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Diana Sari (2013) modernisasi pelayanan perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan good governance, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Peningkatan penerimaan pajak melalui peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dapat dicapai dengan melakukan pembenahan dengan memberikan pelayanan yang baik pada Wajib Pajak tersebut. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan, penegakkan hukum, dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien, serta tercipta tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.

Modernisasi ini memudahkan akses sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perpajakan. Dengan sistem yang serba digital, segala informasi dan transaksi terkait pajak terekam dengan jelas dan mudah ditelusuri. Hal ini menciptakan rasa aman bagi wajib pajak karena mereka bisa memantau

langsung proses perpajakan mereka tanpa harus melalui banyak birokrasi atau khawatir adanya kesalahan dalam pelaporan. Kondisi ini meningkatkan kepercayaan pelaku UMKM terhadap sistem perpajakan, yang berdampak positif pada niat mereka untuk mematuhi aturan pajak (Murni Gea et al., 2023)

Modernisasi pelayanan perpajakan berhubungan dengan teori atribusi karena perilaku individu dipengaruhi oleh bagaimana mereka mengartikan atau mengatribusikan penyebab suatu peristiwa. Dalam konteks ini, ketika pemerintah menyediakan sistem perpajakan yang modern, mudah diakses, transparan, dan didukung oleh edukasi yang memadai, maka pelaku UMKM akan mengatribusikan (mengaitkan) kemudahan tersebut sebagai faktor eksternal yang mendukung mereka untuk patuh pajak. Jika sistem dirasa baik, adil, dan memudahkan, maka mereka cenderung merasa terdorong secara internal untuk mematuhi peraturan perpajakan. Sebaliknya, jika pelayanan pajak masih dianggap rumit, mereka mungkin akan mengatribusikan kesulitan itu sebagai alasan untuk tidak patuh (Supawanhar et al., 2023). Berdasarkan uraian di atas, maka ditetapkan hipotesis kedua dalam penelitian ini, yaitu:

H2 : Modernisasi pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.