

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Landasan Teori

2.1.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory Of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang dikembangkan untuk memahami hubungan antara sikap dengan perilaku manusia. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Icek Ajzen sebagai pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk mengatasi keterbatasan model awal dalam menangani perilaku dimana seseorang memiliki kontrol kehendak yang tidak lengkap. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh tiga faktor utama. Pertama adalah sikap (*attitude*) yang merupakan evaluasi positif atau negatif individu terhadap suatu perilaku. Kedua adalah norma subjektif (*subjective norms*) yang mengacu pada persepsi tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Ketiga adalah kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) yang mencerminkan persepsi individu tentang kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku (Purwanto et al., 2021).

Ketiga komponen tersebut secara bersama-sama membentuk niat perilaku (*behavioral intention*) yang kemudian menentukan apakah seseorang akan melakukan perilaku tertentu atau tidak. Semakin kuat niat seseorang untuk terlibat

dalam perilaku tersebut, semakin besar kemungkinan perilaku tersebut akan dilakukan. *Theory of Planned Behavior* (TPB) telah terbukti efektif dalam menjelaskan perilaku kepatuhan pajak. Model ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu sikap terhadap perilaku kepatuhan, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Pada konteks perpajakan, sikap mengacu pada evaluasi positif atau negatif wajib pajak terhadap perilaku kepatuhan pajak, yang kemudian membentuk niat mereka untuk patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan (Kamela, 2020).

Penerapan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam studi kepatuhan pajak menunjukkan bahwa sikap positif terhadap sistem perpajakan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dimana wajib pajak yang memiliki keyakinan positif tentang manfaat membayar pajak memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi (Anugrah & Fitriandi, 2022). Norma subjektif yang mencerminkan tekanan sosial untuk mematuhi peraturan perpajakan juga berperan penting, ditambah dengan persepsi kontrol perilaku yang menunjukkan bahwa wajib pajak dengan kemampuan dan sumber daya yang memadai cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Theory of Planned Behavior (TPB) menjadi kerangka teoretis yang sangat relevan dalam menjelaskan perilaku kepatuhan pajak UMKM di Indonesia. Model ini menunjukkan bahwa keputusan UMKM untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh tiga faktor psikologis utama yang saling berkaitan, dimana sikap terhadap kepatuhan pajak seringkali dibentuk oleh persepsi pelaku usaha tentang manfaat dan beban yang ditimbulkan dari membayar pajak. Pada

konteks UMKM di Indonesia, norma subjektif memainkan peran penting, dimana keputusan kepatuhan pajak sering dipengaruhi oleh tekanan sosial dari sesama pelaku UMKM, asosiasi bisnis, dan lingkungan usaha (Maharriffyan & Oktaviani, 2021).

Theory of Planned Behavior (TPB) sangat relevan dalam penelitian tentang kepatuhan pajak UMKM, karena memberikan kerangka konseptual yang efektif untuk memahami bagaimana faktor-faktor seperti pengetahuan pajak, pelayanan pajak dan insentif pajak mempengaruhi niat serta perilaku wajib pajak UMKM. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menekankan pentingnya tiga komponen utama yang dirasakan dalam membentuk keputusan individu untuk melakukan suatu tindakan. Pada konteks UMKM, pengetahuan yang memadai mengenai pajak, kualitas pelayanan pajak yang diterima, dan insentif pajak yang tersedia dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian ini dapat menganalisis bagaimana variabel-variabel tersebut saling berinteraksi dan berkontribusi terhadap niat wajib pajak UMKM untuk mematuhi peraturan perpajakan yang ada dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Berbagai studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa *Theory of Planned Behavior* (TPB) dapat menjelaskan perbedaan dalam perilaku kepatuhan pajak di berbagai sektor, termasuk UMKM, dengan memperhitungkan faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku (Puschel, 2020).

2.1.1.2 Pajak

Pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap warga negara sebagai bentuk kontribusi terhadap pembiayaan negara, di mana pembayaran pajak tidak disertai imbalan langsung yang diterima oleh pembayar pajak. Pajak dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan dan hasilnya digunakan untuk mendanai berbagai kebutuhan negara, seperti pembangunan infrastruktur dan penyediaan layanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat secara luas. Salah satu ciri utama pajak adalah tidak adanya manfaat langsung yang diterima oleh wajib pajak, berbeda dengan retribusi yang dibayarkan masyarakat atas jasa atau layanan tertentu dari pemerintah, misalnya retribusi parkir atau pasar. Pajak memiliki cakupan yang lebih luas karena tidak dikaitkan dengan layanan spesifik. Akan tetapi, sebagai sumber utama pendanaan negara untuk kepentingan bersama (Sari & Prasetyo, 2022).

Indonesia membagi pajak menjadi dua jenis utama, yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung merupakan pajak yang dibebankan secara langsung kepada wajib pajak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain, seperti Pajak Penghasilan (PPh) yang harus dibayar oleh individu atau badan usaha atas penghasilan yang diterima. Sementara itu, pajak tidak langsung dikenakan pada transaksi barang atau jasa dan pada akhirnya beban pajak diteruskan kepada konsumen akhir, meskipun produsen atau penjual yang berkewajiban menyetorkan pajak tersebut ke negara. Contoh pajak tidak langsung adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPn), yang dikenakan pada setiap transaksi penyerahan barang atau jasa.

Kedua jenis pajak ini memiliki mekanisme pemungutan yang berbeda dan berperan penting dalam mendukung penerimaan negara (Wujarso et al., 2020)

Pajak memegang peranan penting sebagai sumber utama pembiayaan pembangunan nasional. Pendapatan dari pajak digunakan pemerintah untuk mendanai berbagai sektor seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya. Tanpa penerimaan pajak yang memadai, pemerintah akan menghadapi kendala dalam menyediakan dana untuk program-program yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sehingga pajak berfungsi memastikan ketersediaan dana bagi pelaksanaan berbagai aktivitas pemerintahan yang memberikan manfaat luas, termasuk pembangunan di daerah yang masih tertinggal (Rahmawati & Prasetyo, 2022).

2.1.1.3 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan aspek dasar yang mencakup pemahaman wajib pajak tentang berbagai aspek perpajakan yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagaimana dijelaskan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menentukan strategi dalam pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Kartikasari & Yadnyana, 2020). Pemahaman yang komprehensif tentang perpajakan akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, terutama pada konteks UMKM yang memiliki karakteristik dan kebutuhan perpajakan yang spesifik.

Pengetahuan perpajakan dapat diperoleh wajib pajak dari berbagai sumber, baik melalui pendidikan formal maupun informasi informal, yang sangat penting untuk membangun pemahaman menyeluruh mengenai kewajiban perpajakan. Upaya peningkatan pengetahuan ini dilakukan secara aktif oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui berbagai program edukasi, seperti sosialisasi, pemanfaatan media digital, serta kolaborasi dengan organisasi usaha. Program-program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, dan keterampilan perpajakan secara berkelanjutan sehingga wajib pajak semakin mampu menjalankan kewajiban perpajakannya (Putri & Pratama, 2022).

Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, sebagaimana ditunjukkan oleh berbagai penelitian. Studi menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak, semakin jelas mereka menyadari konsekuensi mengabaikan kewajiban pajak, termasuk sanksi administratif dan pidana terkait pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Permata & Zahroh, 2022). Hal ini diperkuat dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Simanjuntak & Manalu, 2023).

Pengetahuan perpajakan pada sektor UMKM dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal yang saling berkaitan dalam membentuk pemahaman wajib pajak. Faktor internal seperti tingkat pendidikan dan pengalaman

bisnis menjadi dasar pemahaman perpajakan, sementara faktor eksternal seperti akses informasi dan pelayanan pajak turut berkontribusi dalam pembentukan pengetahuan perpajakan yang komprehensif (Antameng et al., 2024). Kendala utama yang dihadapi UMKM dalam memperoleh pengetahuan perpajakan adalah kompleksitas ketentuan pajak dan minimnya pemahaman tentang cara membuat laporan keuangan, dimana sebanyak 61% pelaku UMKM belum memanfaatkan fasilitas Pajak Penghasilan (PPh) final 0,5% karena keterbatasan pemahaman tersebut (Sulistiyanti & Fakhrunnisa, 2023).

2.1.1.4 Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak merupakan elemen penting dalam sistem perpajakan karena mencakup berbagai bentuk bantuan dan dukungan kepada wajib pajak, yang memerlukan kepekaan serta interaksi interpersonal untuk meningkatkan kepuasan dan keberhasilan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan pajak menjadi faktor utama yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak, sehingga petugas pajak harus memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai terkait peraturan perpajakan. Pelayanan yang baik dari otoritas pajak terbukti mampu meningkatkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pencapaian target penerimaan negara (Putri & Pratama, 2022).

Direktorat Jenderal Pajak telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, dengan mengimplementasikan berbagai inovasi pelayanan yang mencakup pelayanan administrasi, konsultasi, dan penegakan pajak. Pelayanan ini meliputi

pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penyediaan aplikasi penerbitan dan penyaluran Bukti Pemotongan elektronik, serta penyelenggaraan *e-Faktur Host-to-Host* (H2H). Digitalisasi sistem perpajakan ini terbukti berkontribusi positif terhadap efisiensi pelaporan pajak di sektor UMKM, dengan adanya penurunan waktu dan biaya pelaporan, serta peningkatan akurasi data yang dilaporkan (Sinuhaji et al., 2024). Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam hal literasi digital dan aksesibilitas teknologi yang perlu mendapat perhatian khusus untuk pengembangan sistem pelayanan pajak yang lebih optimal.

Kualitas pelayanan pajak terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Bahkan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mendorong pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai peraturan. Temuan ini semakin relevan mengingat kontribusi UMKM terhadap penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) masih relatif rendah, yaitu sekitar 1,1% dari total penerimaan PPh nasional (Putri & Pratama, 2022).

2.1.1.5 Insentif Pajak

Insentif pajak merupakan kebijakan yang bertujuan memberikan keringanan kepada wajib pajak, baik individu maupun badan usaha, guna mendorong pertumbuhan ekonomi dan investasi. Kebijakan ini biasanya berupa pengurangan atau pembebasan pajak yang diberikan kepada sektor atau kelompok tertentu yang

dinilai mampu memberikan kontribusi positif terhadap perekonomian nasional. Pemberian insentif pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Sari & Pratama, 2022). Tujuan utama dari pemberian insentif pajak, sebagaimana dijelaskan oleh Pramudia (2020), adalah untuk memperbaiki iklim investasi, meningkatkan pertumbuhan sektor-sektor strategis, serta memberikan kemudahan bagi UMKM dalam menghadapi berbagai kendala operasional.

Insentif pajak dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu insentif fiskal dan non-fiskal. Insentif fiskal berfokus pada pengurangan atau pembebasan pajak langsung yang dapat diberikan kepada sektor-sektor tertentu untuk mendukung pertumbuhan ekonomi. Sebagai contoh, pengurangan pajak untuk UMKM yang mengalami kesulitan dalam membayar pajak merupakan bentuk insentif fiskal yang diharapkan dapat mengurangi beban usaha mereka dan mendorong keberlanjutan bisnis. Pemerintah juga dapat memberikan kredit pajak sebagai insentif untuk mendorong sektor tertentu agar lebih produktif dan berkontribusi pada ekonomi (Sutrisno, 2020).

Pemberian insentif pajak bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mendorong pertumbuhan sektor ekonomi tertentu, dan merangsang investasi serta inovasi dalam perekonomian. Salah satu tujuan utama insentif pajak adalah memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, terutama bagi UMKM yang seringkali terbebani oleh pajak yang tinggi dan prosedur administrasi yang kompleks (Rahmat, 2022). Insentif pajak juga diharapkan dapat mendorong sektor-sektor ekonomi yang membutuhkan

dukungan, seperti UMKM, dengan memberikan fasilitas fiskal yang dapat mengurangi biaya operasional mereka dan mendorong pengembangan usaha (Sari, 2023). Pemberian insentif pajak dapat menjadi alat untuk merangsang inovasi dan investasi dalam sektor-sektor strategis, dengan harapan dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan (Nugroho, 2021).

Pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan pajak sangat signifikan, karena insentif ini dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih aktif memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Beberapa studi menunjukkan bahwa insentif pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan, terutama bagi UMKM, yang merasa terbantu dengan kemudahan yang diberikan (Yuliana, 2022). Namun, efektivitas insentif pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti penyuluhan dan pemahaman yang memadai tentang insentif pajak, serta akses yang mudah bagi wajib pajak untuk memanfaatkannya (Surya, 2020). Ketidaksesuaian antara jenis insentif dengan kebutuhan spesifik sektor tertentu, seperti UMKM, dapat mengurangi efektivitasnya dalam mendorong kepatuhan pajak (Kartika, 2022).

2.1.1.6 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap wajib pajak dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Di Indonesia, tingkat kepatuhan pajak sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengetahuan pajak, kesadaran hukum, dan kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pemerintah (Yuliana, 2021). Faktor sosial dan budaya, seperti sikap masyarakat terhadap pajak dan tingkat kepercayaan pada institusi perpajakan, juga

berpengaruh besar terhadap tingkat kepatuhan (Fitria, 2022). Di sisi lain, kebijakan fiskal dan insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah dapat menjadi pendorong atau penghambat kepatuhan pajak, terutama bagi UMKM yang memiliki keterbatasan dalam memahami dan memanfaatkan kebijakan perpajakan (Kartika, 2023).

Indikator kepatuhan pajak di Indonesia dapat dilihat dari dua aspek utama, yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal mencakup pemenuhan kewajiban administratif, seperti pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan pembayaran pajak tepat waktu. Sementara itu kepatuhan material berhubungan dengan kesesuaian antara jumlah pajak yang dibayar dengan kewajiban yang sebenarnya (Sari, 2022). Penilaian kepatuhan pajak ini sering digunakan sebagai dasar dalam menilai efektivitas sistem perpajakan dan pengelolaan pajak di Indonesia (Nugroho, 2023). Meningkatkan kesadaran dan pemahaman pajak di kalangan wajib pajak, serta meningkatkan kualitas pelayanan pajak sangat penting dalam mendorong kepatuhan pajak di Indonesia, khususnya bagi UMKM yang masih menghadapi berbagai tantangan administratif dan ekonomi.

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak di Indonesia melibatkan berbagai langkah strategis, seperti peningkatan kesadaran pajak, penyuluhan yang lebih intensif, serta perbaikan dalam sistem pelayanan pajak. Penyuluhan yang efektif dapat membantu wajib pajak memahami kewajiban perpajakan mereka, sementara kemudahan dalam prosedur administrasi pajak dapat mengurangi hambatan yang dirasakan oleh wajib pajak, khususnya UMKM (Yuliana, 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem perpajakan juga menjadi kunci untuk mempercepat proses pelaporan dan pembayaran pajak, yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2021). Upaya lainnya, seperti pemberian insentif pajak dan penguatan pengawasan terhadap wajib pajak, diharapkan dapat lebih mendorong kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku.

2.1.1.7 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

UMKM memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja di Indonesia. Kriteria klasifikasi UMKM telah diubah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021, yang kini menggunakan dua indikator utama, yaitu modal usaha dan hasil penjualan tahunan. Berdasarkan aturan tersebut, usaha mikro memiliki modal usaha maksimal Rp1 miliar dan penjualan tahunan maksimal Rp2 miliar. Usaha kecil memiliki modal lebih dari Rp1 miliar hingga Rp5 miliar dan penjualan tahunan lebih dari Rp2 miliar hingga Rp15 miliar. Sementara itu usaha menengah memiliki modal lebih dari Rp5 miliar hingga Rp10 miliar dan penjualan tahunan lebih dari Rp15 miliar hingga Rp50 miliar. Perubahan kriteria ini diharapkan dapat memudahkan pelaku usaha dalam mengembangkan bisnisnya serta menyesuaikan dengan perkembangan ekonomi nasional (Fahira, 2023).

Tingkat kepatuhan pajak UMKM di Indonesia masih menjadi tantangan besar. Meskipun ada insentif pajak yang diberikan pemerintah, seperti pembebasan atau pengurangan pajak untuk sektor UMKM, banyak pelaku usaha yang tidak

sepenuhnya mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini berpengaruh langsung pada keberlanjutan usaha mereka, karena masalah perpajakan dapat mempengaruhi stabilitas keuangan dan operasional UMKM (Hendra, 2022).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak UMKM antara lain pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak yang diterima, serta ketersediaan insentif pajak yang relevan. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan program untuk mendukung UMKM, seperti penyuluhan dan pelatihan tentang kewajiban perpajakan, serta memberikan fasilitas perpajakan dan insentif yang memudahkan UMKM dalam memenuhi kewajiban mereka. Upaya untuk menyederhanakan proses administrasi dan mengurangi kendala birokrasi juga terus dilakukan untuk mempermudah pelaku UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka (Wahyuni & Abdullah, 2024).

Kebijakan pengurangan pajak bagi UMKM di negara-negara seperti Korea Selatan dan India telah berhasil mendorong pertumbuhan sektor ini dengan memberikan ruang bagi UMKM untuk berinovasi dan memperluas usaha mereka. Pemberian insentif pajak yang sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh UMKM dapat mempercepat ekspansi usaha dan meningkatkan daya saing mereka di pasar global (Hendra, 2022).

Studi kasus di Kecamatan Semarang Selatan menunjukkan profil UMKM yang cukup beragam, mulai dari usaha mikro hingga usaha kecil yang bergerak di berbagai sektor, seperti kuliner, perdagangan, dan jasa. Meskipun terdapat tingkat pertumbuhan yang positif, tantangan dalam kepatuhan pajak masih menjadi kendala

bagi sebagian besar pelaku UMKM di wilayah ini. Banyak pelaku usaha yang kurang memahami kewajiban perpajakan mereka, serta kesulitan dalam mengakses informasi dan fasilitas perpajakan yang memadai (Purnama, 2022).

Analisis kepatuhan pajak di UMKM lokal menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengetahuan pajak, pelayanan pajak yang diberikan, serta adanya insentif pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan kebijakan pajak yang lebih sederhana dan disertai dengan edukasi yang lebih intensif dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak UMKM (Wahyuni & Abdullah, 2024). Upaya untuk meningkatkan pemahaman dan memberikan kemudahan dalam administrasi pajak akan sangat membantu pengembangan sektor UMKM di kawasan tersebut.

2.1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

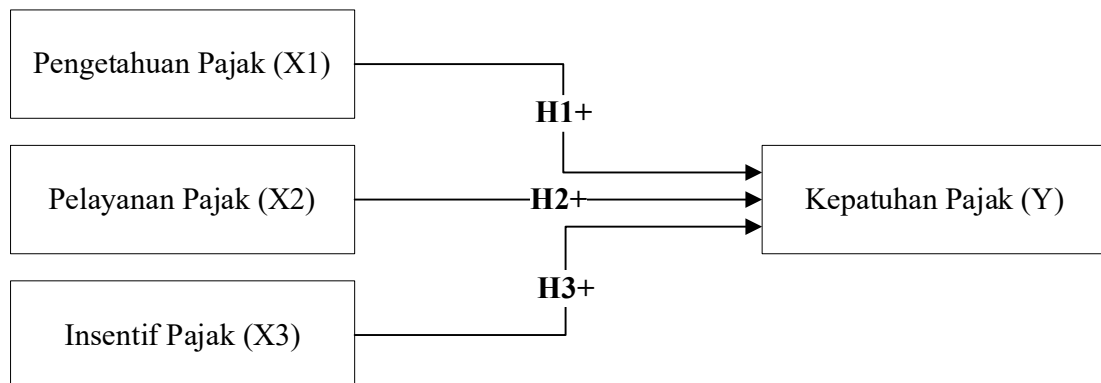
No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Puspodewanti & Susanti (2021)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Surabaya	X1 Pengetahuan Pajak X2 Kualitas Pelayanan X3 Kesadaran Wajib Pajak Y Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan pajak dan kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan, namun kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan

2.	Jelita et al. (2023)	Pengaruh Pemberian Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Sikka Provinsi NTT)	X Insentif Pajak Y Kepatuhan Wajib Pajak	Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
3.	Nurhamnah (2023)	Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada UMKM Kota Semarang)	X1 Pengetahuan Pajak X2 Sanksi Pajak Y Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
4.	Artawan et al., (2023)	Pengaruh Insentif Pajak Dalam PMK No. 82 Tahun 2021, Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Denpasar (Studi pada Masa Pandemi Covid-19)	X1 Insentif Pajak X2 Pengetahuan Pajak X3 Pelayanan Pajak X4 Sanksi Pajak Y Kepatuhan Pajak	Insentif pajak, pengetahuan pajak, pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar
5.	Riadita & Saryadi (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan)"	X1 Kualitas Pelayanan X2 Kesadaran Pajak X3 Pengetahuan Pajak Y Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan, kesadaran pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
6.	Mansur et al (2021)	<i>The effect of tax training and tax</i>	X1 Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan dan

		<i>understanding on tax compliance</i>	X2 Pengetahuan Pajak Z Sanksi Pajak Y Kepatuhan Wajib Pajak	pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, kemudian sanksi pajak memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
7.	Lesmana & Setyadi (2020)	Pengaruh Pemeriksaan, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi dan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	X1 Pemeriksaan Pajak X2 Pengetahuan Pajak X3 Sanksi Pajak X4 Moral Etika Y Kepatuhan Pajak	Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak pada UMKM di Kecamatan Semarang Selatan. Penelitian ini menggunakan empat variabel, terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Pajak (X1), Pelayanan Pajak (X2), dan Insentif Pajak (X3). Kemudian variabel dependen yang diteliti adalah Kepatuhan Pajak (Y).

Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini peneliti akan membahas tiga faktor, yaitu:

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

UMKM

Pengetahuan perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan UMKM. Pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan, termasuk hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, tarif pajak, serta prosedur pelaporan, dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Penelitian oleh Hapsari dan Ramayanti (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya di sektor *e-commerce*. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan pelaku UMKM, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Sehingga peningkatan pengetahuan

perpajakan melalui sosialisasi, pelatihan, dan penyuluhan menjadi langkah strategis dalam mendorong kepatuhan pajak di kalangan UMKM.

Pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemahaman yang lebih baik tentang kewajiban perpajakan, tarif pajak, serta prosedur administrasi pajak dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Handayani (2023), yang menemukan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak yang dimiliki oleh pengusaha UMKM, semakin besar kemungkinan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan tepat waktu dan sesuai aturan. Penelitian lain oleh Putri dan Santoso (2021) juga mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman yang rendah tentang sistem perpajakan seringkali menjadi penghalang utama bagi UMKM untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Sehingga penyuluhan yang intensif dan peningkatan pendidikan pajak di kalangan pengusaha UMKM sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak di sektor ini.

Penelitian Hapsari dan Ramayanti (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan secara signifikan membentuk *attitude* terhadap kewajiban membayar pajak, memperkuat keyakinan bahwa kepatuhan merupakan tindakan yang benar dan bermanfaat. Pengetahuan tersebut juga meningkatkan *perceived behavioral control* dengan menumbuhkan rasa percaya diri dalam menghitung, melaporkan, dan membayar pajak tepat waktu. Pemahaman yang mendalam tentang peraturan menciptakan *subjective norms* karena pelaku UMKM merasa terhubung dengan

praktik patuh aturan, kombinasi ketiga elemen *Theory of Planned Behavior* ini kemudian memperkuat niat dan realisasi kepatuhan pajak.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penulis bermaksud untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Pengetahuan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.3.2 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pelayanan pajak yang baik sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi, responsivitas petugas, dan proses administrasi yang cepat dapat meningkatkan kepatuhan pajak UMKM (Susanti, 2021). Pelayanan yang efisien mengurangi hambatan birokrasi, memudahkan UMKM dalam memenuhi kewajiban pajak, dan meningkatkan motivasi untuk mematuhi aturan pajak. Pelayanan yang ramah dan profesional memperkuat hubungan antara wajib pajak dan pemerintah, serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan, yang pada gilirannya mendorong kepatuhan pajak. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan pajak menjadi penting untuk mendorong kepatuhan pajak UMKM (Rudianto, 2020).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan pajak yang baik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Wulandari dan Prasetyo (2021) menemukan bahwa UMKM yang menerima pelayanan pajak yang responsif dan jelas cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak.

Sebaliknya, pelayanan yang buruk, seperti birokrasi yang rumit dan kurangnya informasi, sering menjadi hambatan bagi pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Penelitian lain oleh Sari (2020) juga mengungkapkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepatuhan, Namun sebenarnya juga memperbaiki hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak. Sehingga kualitas pelayanan pajak terbukti berperan penting dalam mendorong kepatuhan pajak UMKM .

Pelayanan pajak yang responsif dan transparan membentuk sikap positif UMKM terhadap kewajiban perpajakan dengan memudahkan pemahaman prosedur dan manfaat pembayaran pajak (Putri & Pratama, 2022), sekaligus memperkuat norma subjektif melalui citra positif institusi pajak dan dukungan sosial di antara sesama pelaku usaha (Rahman & Dewi, 2021), serta meningkatkan persepsi kontrol perilaku dengan menyediakan kemudahan administrasi, sehingga UMKM merasa lebih mampu menghitung, melaporkan, dan membayar pajak tepat waktu; kombinasi ketiga elemen *attitude*, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control* sesuai dengan kerangka *Theory of Planned Behavior*.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penulis bermaksud untuk menguji pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2 : Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak UMKM

2.3.3 Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Insentif pajak merupakan kebijakan pemerintah yang bertujuan mendorong wajib pajak termasuk UMKM untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan mereka. Bentuk insentif ini bisa berupa pengurangan tarif, pembebasan pajak, atau keringanan sanksi bagi yang patuh tepat waktu. Insentif ini memberikan stimulus ekonomi dan mengurangi beban UMKM, yang sering menghadapi kendala modal dan administrasi (Sudarsono, 2021). Insentif membantu UMKM berkembang tanpa terbebani pajak yang berat. Adanya insentif, diharapkan UMKM merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk patuh, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Prasetyo, 2020).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM. Aditya & Sari (2022) berpendapat bahwa insentif seperti pengurangan tarif dan pembebasan pajak dapat mengurangi beban UMKM, mendorong mereka untuk patuh. Penelitian oleh Nuraini (2021) juga menunjukkan bahwa insentif pajak meningkatkan motivasi pelaku UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Insentif pajak menciptakan iklim perpajakan yang lebih kondusif, yang mendukung kepatuhan pajak UMKM.

Insentif pajak mempengaruhi kepatuhan pajak UMKM melalui *Theory Planned Behavior* (TPB) yang melibatkan sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Insentif seperti pengurangan tarif atau pembebasan pajak membentuk sikap positif terhadap kewajiban perpajakan, karena UMKM merasa pajak menjadi lebih ringan dan menguntungkan. Insentif memperkuat norma subjektif, di mana

pengusaha merasa bahwa kepatuhan pajak didukung oleh masyarakat dan pemerintah (Wijayanti, 2023). Insentif juga meningkatkan kontrol perilaku yang dirasakan, karena pengusaha merasa lebih mampu memenuhi kewajiban pajak berkat bantuan insentif yang mengurangi beban (Rudianto, 2022). Insentif pajak berperan dalam membentuk sikap positif, memperkuat norma sosial, dan meningkatkan kontrol perilaku, yang mendorong kepatuhan pajak UMKM .

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penulis bermaksud untuk menguji pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H3 : Insentif Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

UMKM