

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Theory of planned behaviour (teori perilaku berencana) adalah teori yang menjelaskan bagaimana perilaku seseorang menjadi termotivasi untuk bertindak akan suatu hal. Teori ini diperkenalkan oleh Ajzen pada tahun 1991. Menurut Kussuari & Boenjamin (dikutip oleh Palupi & Arifin, 2023). Teori ini menyatakan bahwa tindakan seseorang dipengaruhi oleh motivasi di dalam dirinya. Motivasi tersebut berupa perasaan bahwa dirinya dapat menerapkan suatu hal dengan baik dan mendapatkan manfaat dari hal tersebut. Perasaan tersebut menimbulkan keinginan seseorang untuk bertindak sesuai dengan niat pada dirinya. Niat tersebut mempengaruhi seseorang untuk mencoba atau melakukan suatu perilaku (Suryanawa et al., 2023).

Menurut Gustiari & Suprasto (dikutip oleh Palupi & Arifin, 2023), terdapat beberapa faktor yang menentukan niat seseorang dalam bertindak, yaitu (a) kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*), yaitu suatu perilaku kemungkinan terjadi karena telah dinilai baik atau tidak baik (b) kepercayaan normatif (*normative beliefs*), yaitu norma subjektif mengenai persetujuan untuk melaksanakan atau tidak perilaku tertentu (c) kepercayaan control (*control beliefs*) yaitu pengawasan perilaku terhadap

kesulitan maupun kemudahan yang dihadapi terhadap faktor-faktor yang menghalangi pelaksanaan perilaku.

Apabila dikaitkan dengan perilaku Wajib Pajak, keinginan untuk membayar pajak akan muncul apabila terdapat motivasi dari dalam diri bahwa pajak adalah hal bermanfaat yang memiliki dampak yang baik bagi dirinya maupun bagi lingkungan sekitar. Hal ini berarti bahwa ketaatan pembayaran pajak merupakan kesadaran yang timbul dari keyakinan Wajib Pajak bahwa perilaku tersebut merupakan perilaku yang baik. Kesadaran tersebut dapat timbul dari upaya yang dilakukan pemerintah, seperti pengadaan sosialisasi pajak. Upaya tersebut dilakukan untuk meyakinkan bahwa pajak adalah hal baik yang dapat mereka lakukan.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak, pemerintah juga sedang memodernisasi sistem administrasi pajak. Sistem yang modern ini diterapkan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Secara tidak langsung, teknologi informasi membuat Wajib Pajak, yang telah tersosialisasi dan memahami modernisasi tersebut, mengalami penerimaan dengan kepercayaan bahwa modernisasi sistem administrasi pajak tersebut memunculkan kontribusi yang positif bagi Wajib Pajak (Nopiana & Natalia, 2018).

2.1.2 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah hasil adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menguraikan tentang penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi (Djaelani & Zainuddin,

2019). Teori ini dikemukakan oleh Davis dan Bagozzi (1989). Menurut Nugroho (dikutip oleh Sanger & Cahyonowati, 2024), konstruk yang diukur pada teori ini terdiri dari:

1. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat), yaitu keyakinan pengguna mengenai sistem tertentu yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dan menguntungkan penggunanya. Teknologi dapat meningkatkan efektivitas kinerja dan membuat produktivitas pekerjaan semakin bertambah.
2. *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), yaitu kepercayaan seseorang yang menggunakan teknologi terhadap perlunya usaha fisik maupun mental dalam mendayagunakan sistem tertentu dan keyakinan bahwa teknologi, mudah dipelajari, mudah digunakan, melakukan apa yang dikehendaki pengguna, dan dapat meningkatkan keterampilan pengguna.
3. *Attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan), yaitu cara individu menilai suatu objek maupun gagasan yang berkaitan dengan teknologi. Evaluasi tersebut berupa penerimaan maupun penolakan yang menjadi dampak dari penggunaan teknologi oleh individu.
4. *Intention to use* (intensi menggunakan), yaitu perilaku tertentu di masa depan yang berasal dari intensi seseorang. Perilaku tersebut berupa kecenderungan untuk menggunakan teknologi secara berkelanjutan, memotivasi orang lain untuk

menggunakan teknologi, maupun meningkatkan kegunaan teknologi dengan menambahkan perangkat pendukung.

5. *Actual use* (penggunaan aktual), yaitu kepuasan pengguna yang diukur berdasarkan seberapa lama dan seringnya pengguna menggunakan sistem. Selain itu, kepuasan juga diukur dari seberapa jauh kepercayaan bahwa teknologi membuat pekerjaan jauh lebih mudah dan meningkatkan produktifitas.

Guna mendorong Wajib Pajak untuk mematuhi perpajakan, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menggambarkan bagaimana pengguna bereaksi terhadap teknologi informasi dinilai memiliki pengaruh yang cukup besar, terlebih teknologi telah diterapkan di dunia perpajakan. Wajib Pajak berperan sebagai pengguna dan teknologi sebagai sistemnya (Cahyani & Basri, 2022). Konstruk *perceived usefulness* (persepsi manfaat), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) dinilai dipengaruhi secara signifikan terhadap penggunaan teknologi oleh Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Cahyani & Basri, 2022). Pemerintah terus mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk memudahkan Wajib Pajak yang secara tidak langsung berkontribusi dalam peningkatan kepatuhan pajak. *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki kaitan erat dengan penerapan sosialisasi pajak melalui media sosial maupun pelayanan pajak yang memanfaatkan teknologi, yaitu *e-registration*, *e-filling*, *e-billing*, *e-*

SPT, dan faktur pajak yang merupakan bagian dari modernisasi sistem administrasi perpajakan

2.1.3 Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dapat diambil pengertian bahwa pajak adalah kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh orang atau organisasi untuk mematuhi hukum, meskipun mereka tidak secara langsung mendapatkan imbalan, serta penggunaan dana tersebut ditujukan untuk kepentingan negara demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Menurut Mardiasmo (dikutip oleh Lolowang et al., 2024), pajak adalah iuran yang diwajibkan kepada masyarakat yang menjadi sumber pemasukan negara sesuai dengan ketentuan yang berlaku (secara paksa), di mana pembayar pajak menerima imbalan atau balasan (kontraprestasi) yang secara langsung dimanfaatkan untuk membiayai pengeluaran negara. Salah satu cara utama negara mendapatkan pemasukan adalah melalui pajak, di mana pajak berperan krusial dalam keberlangsungan negara baik dalam aspek pembangunan maupun pengeluaran lain yang berhubungan dengan roda pemerintahan (Cahyani & Basri, 2022).

Berdasarkan definisi yang telah dideskripsikan, pajak adalah kontribusi atau iuran yang dikeluarkan oleh rakyat yang sifatnya memaksa dan digunakan untuk kepentingan negara. Pajak membiayai pengeluaran

umum demi kepentingan dan kemakmuran masyarakat serta berperan penting dalam pembangunan nasional.

2.1.4 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

UMKM adalah pelaku usaha yang membayar pajak dan memiliki kemampuan untuk menghasilkan pendapatan bagi negara (Darmawati, 2021). UMKM dinilai sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia yang dapat menjadi penyelamat saat terjadi krisis moneter. Oleh karena itu, pemerintah terus mendukung perkembangan UMKM (Purwanto & Kholis, 2022). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, UMKM terdiri atas tiga bagian yang memiliki kriterianya masing-masing yang dideskripsikan sebagai berikut.

- a. Usaha Mikro, yaitu usaha yang dimiliki oleh individu atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro berdasarkan peraturan yang berlaku. Suatu usaha dapat dikategorikan sebagai usaha mikro apabila modalnya tidak melebihi Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha serta memperoleh omzet atau hasil penjualan tahunan maksimal Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- b. Usaha Kecil, yaitu usaha yang berdiri sendiri serta dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan anak perusahaan maupun cabang perusahaan. Suatu usaha dapat

dikategorikan sebagai usaha kecil jika modal usahanya melebihi Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) dan kurang dari atau maksimal Rp5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha serta memperoleh omzet atau penjualan tahunan melebihi Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) sampai maksimal Rp15.000.000.000,00 (lima belas milyar rupiah).

- c. Usaha Menengah, yaitu usaha yang berdiri secara mandiri serta dilakukan oleh individu atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan dari usaha kecil atau usaha besar baik langsung maupun tidak langsung, sesuai dengan kriteria usaha menengah menurut peraturan yang berlaku. Suatu usaha dapat dikategorikan sebagai usaha menengah apabila modal usahanya lebih dari atau minimal Rp5.000.000.000,00 (lima milyar juta rupiah) dan kurang dari atau maksimal Rp10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha serta memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp15.000.000.000 (lima belas milyar lima rupiah) dan kurang dari Rp50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah)

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan, UMKM adalah perusahaan yang dimiliki oleh orang atau organisasi yang memenuhi syarat hukum tertentu. UMKM dibagi menjadi tiga kelompok berdasarkan kriteria

modal dan penjualan tahunannya: mikro, kecil, dan menengah. Pemilik UMKM harus membayar pajak mereka kepada pemerintah, sehingga termasuk dalam kategori Wajib Pajak.

2.1.5 Kepatuhan Pajak UMKM

Ketika wajib pajak mematuhi hukum pajak yang ditetapkan, hal itu disebut sebagai kepatuhan pajak, termasuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan yang telah ditetapkan. Menurut Binekas & Indrawan (dikutip oleh Novianingsih, 2023), kepatuhan pajak adalah seperangkat peraturan yang mewajibkan Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya serta memperoleh hak-hak yang berkaitan dengan perpajakan. Menurut Rahayu (dikutip oleh Sondakh dan Mintalang, 2024), ada dua jenis kepatuhan pajak yaitu sebagai berikut.

1. Kepatuhan formal adalah ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang ditetapkan. Mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), mengajukan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), membayar dan menyetorkan pajak yang diperlukan sesuai dengan batas waktu yang ada, serta melaporkan pembayaran pajak adalah bentuk kepatuhan formal.
2. Kepatuhan material merupakan kepatuhan terhadap semua ketentuan pajak yang signifikan atau material yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak. Pengisian laporan pajak dengan

jujur dan akurat serta pembayaran pajak yang terutang dengan perhitungan yang tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku membuat Wajib Pajak dapat terhindar dari sanksi atas ketidakpatuhan, termasuk tanggung jawab pidana terkait pajak. Hal ini dikenal sebagai kepatuhan material.

Jika ditinjau dari sudut pandang kepatuhan wajib pajak UMKM, kepatuhan formal terdiri dari melakukan pendaftaran diri dan pembuatan NPWP, serta melakukan perhitungan, penyetoran, dan pelaporan pajaknya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Sementara itu, kepatuhan material yaitu isi dari peraturan perpajakan yang berlaku yang dapat meliputi kepatuhan formal (Darmawati, 2021). Sebagai contoh, kepatuhan formal seperti Wajib Pajak UMKM yang menyampaikan SPT sesuai dengan batas waktu yang diatur oleh DJP dan kepatuhan material seperti Wajib Pajak UMKM melaporkan jumlah omzet usahanya dengan jujur (Purwanto & Kholis, 2022). Berdasarkan definisi yang telah dijabarkan, kepatuhan Wajib Pajak UMKM adalah pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dikenakan bagi Wajib Pajak UMKM baik dalam hal formal dan material.

2.1.6 Sosialisasi Pajak

Direktorat Jenderal Pajak sedang melaksanakan sejumlah tindakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah sosialisasi pajak, yang menyebarluaskan informasi pajak. Sosialisasi pajak adalah program Direktorat Jenderal Pajak yang penyelenggaraannya digunakan untuk menambah dan mengembangkan pengetahuan dan kesadaran

masyarakat tentang pajak serta menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan (Hura & Molinda Kakisina, 2022). Kegiatan sosialisasi bersifat edukatif dan biasanya dilakukan secara massal, seperti seminar dan *workshop* atau melalui media sosial. Sosialisasi pajak bersifat umum dengan masyarakat luas sebagai target, termasuk Wajib Pajak UMKM, agar ke depannya Wajib Pajak sadar akan pentingnya pajak dan memahami prosedur perpajakan.

Sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-22/PJ/2007, yang menguraikan tentang keselarasan program sosialisasi pajak publik. Aspek-aspek krusial berikut telah disampaikan dan harus diperhatikan ketika melakukan sosialisasi pajak:

1. Media informasi, yaitu media atau sarana yang dibutuhkan untuk menyebarkan informasi pajak pada masyarakat luas. Media yang dapat digunakan untuk sosialisasi adalah televisi, koran, spanduk, *flyers*, *billboard*, dan radio
2. Slogan, yaitu menciptakan frasa yang bertujuan untuk menekankan manfaat dari pajak yang dibayarkan.
3. Cara penyampaian, yaitu bagaimana melakukan penyampaian informasi perpajakan agar informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Penyampaian informasi tersebut bisa melalui seminar, diskusi, dan sejenisnya.
4. Kualitas sumber informasi, yaitu menggunakan sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan.

5. Materi sosialisasi, yaitu menekankan materi sosialisasi pada manfaat pajak, NPWP, dan pelayanan perpajakan.
6. Kegiatan penyuluhan, yaitu melakukan penyuluhan dengan metode diskusi, media proyektor, materi tentang pengetahuan perpajakan sampai pengisian SPT yang dipandu oleh pembicara yang kompeten dan memahami materi secara mendalam.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan zaman mempengaruhi bagaimana sosialisasi pajak dikemas dengan tetap menyesuaikan kaidah yang ada dan penyampaian informasi yang sesuai dengan perundang-undangan. Wajib Pajak membutuhkan sosialisasi untuk mengetahui secara umum bagaimana pajak berperan penting untuk penerimaan negara yang kemudian dialokasikan untuk pembangunan negara, sehingga secara tidak langsung masyarakat dapat turut serta dalam membangun negara (Nopiana & Natalia, 2018).

Berdasarkan uraian tersebut, definisi yang dapat diuraikan mengenai sosialisasi pajak adalah pemberian informasi mengenai hal-hal perpajakan yang dilakukan dengan berbagai macam cara dan media informasi untuk menumbuhkan pengetahuan dan kesadaran alam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.7 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan diartikan sebagai penyempurnaan sistem administrasi pajak menjadi lebih sistematis dan modern. Modernisasi ini merupakan wujud dari reformasi perpajakan yang

terdiri dari dua aspek utama, yaitu kebijakan perpajakan dan bidang administrasi perpajakan. Menurut Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak dalam Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2007, modernisasi sistem administrasi pajak melibatkan empat komponen kunci yaitu sebagai berikut.

1. Struktur organisasi, yaitu mengimplementasikan administrasi pajak yang modern dengan berorientasi pada pelayanan dan perubahan pada struktur organisasi, salah satunya dengan menerapkan adanya *Account Representative*, yang memiliki tugas untuk memberikan bantuan konsultasi perpajakan dan menginformasikan perubahan peraturan terbaru kepada Wajib Pajak, serta mengawasi kepatuhan Wajib Pajak. Dalam menyampaikan informasi, *Account Representative* mendampingi Wajib Pajak secara personal dan administrative dalam melaksanakan kewajiban pajak, termasuk pengawasan, konsultasi, maupun layanan secara individual, berbeda dengan sosialisasi pajak yang bersifat umum dan menysasar masyarakat luas.
2. *Business Process* dan Teknologi Informasi, yaitu penerapan *full automation* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan suatu proses bisnis yang efektif dan efisien dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak

melalui sistem administrasi yang lebih mudah, cepat, akurat, dan *paperless*.

3. Manajemen sumber daya manusia, yaitu memperbaiki dan meningkatkan sistem dan manajemen sumber daya manusia menjadi lebih berkompetensi, berintegritas, dan profesional untuk mendukung sistem administrasi perpajakan modern.
4. Pelaksanaan *good governance* atau tata kelola yang baik, yaitu penerapan Kode Etik untuk karyawan demi menjamin tercapainya tata kelola yang baik (*good governance*). *Good Governance* mencakup prinsip-prinsip terbuka, berwawasan ke depan, akuntabel, profesional, melibatkan partisipasi masyarakat, dan didukung dengan kompetensi pegawai yang baik.

Adanya penyempurnaan sistem administrasi menjadi lebih modern menjadi harapan bagi pemerintah untuk memenuhi tujuan penerimaan pajak sesuai dengan target yang ditentukan. Dalam mencapai tujuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan diterapkan dengan menggunakan sarana dan prasarana perpajakan yang mendayagunakan perkembangan teknologi. Direktorat Jenderal Pajak mengimplikasikan teknologi pada modernisasi sistem administrasi perpajakan telah terlihat secara nyata pada pelayanan pajak berbasis sistem seperti *e-Registration* untuk pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak, *e-SPT* untuk SPT elektronik, *e-Billing* untuk pembayaran pajak *online*, *e-Faktur* untuk faktur elektronik, *e-*

Filling digunakan untuk pengembalian PPN melalui *VAT Refund* dan pelaporan pajak yang dilakukan secara *online* (Nopiana & Natalia, 2018). Penggunaan sistem administrasi dengan basis teknologi diharapkan dapat mengefisiensikan pembayaran maupun penyetoran pajak yang dilakukan Wajib Pajak, sehingga mampu mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Adanya layanan ini membuat Wajib Pajak dapat menjalankan kewajibannya tanpa harus mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Putra, 2020).

Menurut Rahayu (dikutip dari M. Maulana & Yulianti, 2022), Salah satu inisiatif pemerintah untuk mencapai paradigma perpajakan, bukan hanya memenuhi target pendapatan pajak, adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Penerapan *good governance*, yang membutuhkan sistem yang akuntabel dan transparan serta memanfaatkan teknologi terbaru dalam administrasi perpajakan, secara langsung terkait dengan program ini. Menurut Nasucha (dikutip oleh M. Maulana & Yulianti, 2022), modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak hanya mengembangkan sistem berdasarkan teknologi terkini, namun mendorong peningkatan kualitas kinerja administrasi di semua tingkatan—individu, kelompok, dan lembaga—agar pelaksanaan administrasi lebih optimal.

Berdasarkan penjabaran di atas, modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah proses memperbarui sistem agar lebih terkini melalui struktur organisasi, kemajuan teknologi, proses bisnis, manajemen sumber daya manusia, dan penerapan tata kelola yang baik. Tujuan dari inisiatif-

inisiatif ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak terhadap hukum pajak.

2.1.8 Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Wardiana (dikutip oleh M. Maulana & Yulianti, 2022), teknologi informasi merupakan teknologi yang didayagunakan untuk pengolahan data, termasuk di dalam proses, perolehan, penyusunan, penyimpanan, maupun pemanipulasian data menggunakan berbagai cara demi memperoleh informasi yang berkualitas. Penggunaan teknologi informasi dimanfaatkan untuk kepentingan tertentu, terkhusus di bidang perpajakan. Pemanfaatan teknologi informasi digunakan untuk mendukung sarana dan prasarana maupun fasilitas yang dipakai untuk pelayanan pajak maupun dalam pemenuhan kewajiban Wajib Pajak. Rasa percaya yang timbul dari pengguna teknologi informasi yang memilih untuk menerima teknologi informasi dan meyakini bahwa hal tersebut dapat menyumbangkan kontribusi nyata bagi para penggunanya merupakan hal nyata yang dapat dirasakan dari manfaat teknologi informasi (M. Maulana & Yulianti, 2022).

Menurut Maflikhah (dikutip oleh Nopiana & Natalia, 2018), pemanfaatan teknologi informasi dibagi menjadi dua kategori, yaitu sebagai berikut.

1. Kemanfaatan, meliputi kemudahan dalam melakukan pekerjaan (*makes job easier*), memiliki manfaat (*usefull*), dan meningkatkan profuktifitas (*increase productivity*).

2. Efektivitas, mencakup peningkatan efektifitas (*enchance effectiveness*) dan berkembangnya kinerja pekerjaan (*improve the job performance*).

Salah satu bentuk teknologi informasi adalah berkembangnya *platform* media sosial. Media sosial merupakan tempat yang dipenuhi dengan informasi terbaru mengenai hal-hal atau peristiwa terkini. Menurut Michael Cross (dikutip oleh Beryl & Fajriana, 2021), media sosial digambarkan sebagai beragam teknologi yang didayagunakan untuk mengumpulkan orang-orang agar tergabung dalam suatu kolaborasi untuk berinteraksi dan bertukar informasi. Sosial media telah digunakan oleh pemerintah untuk membantu dalam memberikan informasi mengenai perpajakan ke masyarakat luas dengan konten-konten di media sosial. Semua informasi perpajakan tersebut dapat diakses oleh masing-masing orang melalui internet di mana pun dan kapan pun.

Berdasarkan penjabaran di atas, definisi yang dapat diuraikan mengenai pemanfaatan teknologi informasi adalah penggunaan teknologi informasi pada suatu bidang, terkhusus perpajakan, baik untuk kepentingan sistem administrasi maupun penyampaian informasi kepada Wajib Pajak. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempermudah pelaksanaan dan pemenuhan kewajiban perpajakan sekaligus dapat mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.9 Penelitian Terdahulu

Variabel sosialisasi pajak dan modernisasi sistem administrasi pajak, serta penggunaan teknologi informasi terkait dengan kepatuhan wajib pajak UMKM, telah menjadi subjek dari sejumlah penelitian sebelumnya. Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan menggunakan penelitian sebelumnya sebagai panduan. Gambaran dari penelitian-penelitian yang telah disebutkan di atas dapat ditemukan di bawah ini.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	(Handayani & Tambun, 2016)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderating	Penerapan Sistem E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan	Sistem E-Filling tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
2	(Nopiana & Natalia, 2018)	Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau	Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi	Sosialisasi pajak dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT
3	(Hapsari & Kholis, 2020)	Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Karanganyar	Tarif pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan	Tarif pajak, sanksi pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran pajak tidak memiliki pengaruh terhadap

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
				kepatuhan Wajib Pajak.
4	(Putra, 2020)	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem	Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem	Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.
5	(Wahyuni & Purnamawati, 2020)	Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Buleleng	Kesadaran, Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Modernisasi Sistem Perpajakan, Money Ethics, Preferensi Risiko	Kesadaran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; sanksi pajak, kualitas pelayanan, modernisasi sistem perpajakan, dan preferensi risiko secara parsial

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
				memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan pemahaman pajak dan <i>money ethics</i> secara parsial memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
6	(Anggraeni & Lenggono, 2021)	Pengaruh Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi	Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
		Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kota Ambon)		Wajib Pajak UMKM.
7	(Cahyani & Basri, 2022)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimoderasi dengan Teknologi	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Teknologi	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Variabel Teknologi tidak dapat memoderasi pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
8	(M. Maulana & Yulianti, 2022)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada WPOP yang Terdaftar di KPP Mikro Piloting Majalengka)	Pemanfaatan Teknologi, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	Pemanfaatan teknologi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Mikro Piloting Majalengka. Sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan.
9	(Anjelina, Frederica, & Iskandar, 2023)	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi	Insentif pajak, pemahaman pajak, sosialisasi pajak	Insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, pemahaman pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak,

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
				sosialisasi pajak memperkuat pengaruh insentif pajak dan memperlemah pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan pajak.
10	(Palupi & Arifin, 2023)	Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Indonesia: Faktor Internal dan Eksternal	Religiusitas, sosialisasi perpajakan, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan, etika uang	Religiusitas, sosialisasi perpajakan, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Variabel etika uang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM.

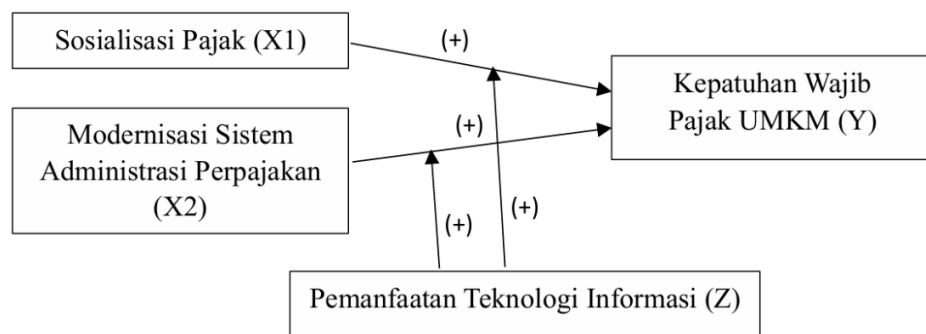
No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
11	(Utami, Suwarti, & Masdjojo, 2023)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak	Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
12	(Sudiarto & Santoso, 2024)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Perkembangan Teknologi Perpajakan terhadap	Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Perkembangan Teknologi Perpajakan	Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
		Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kota Semarang		UMKM di Kota Semarang. Sedangkan perkembangan teknologi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi UMKM di Kota Semarang.

2.2 Kerangka Pemikiran

Hipotesis penelitian dikembangkan menggunakan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran berikut berfungsi sebagai dasar untuk penelitian ini.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sosialisasi pajak adalah pemberian informasi mengenai peran penting perpajakan secara universal yang bertujuan untuk membangun negara, sehingga masyarakat memiliki peran untuk turut serta membangun negara dengan membayar pajak (Nopiana & Natalia, 2018). Sosialisasi dilakukan dengan menjabarkan berbagai hal yang berhubungan dengan perpajakan, seperti prosedur dan peraturan-peraturan yang mengikat Wajib Pajak. Sosialisasi menjadi sarana untuk menjawab berbagai pertanyaan yang timbul di masyarakat mengenai perpajakan yang masih dibingungkan dan belum dipahami oleh masyarakat. Sosialisasi pajak secara langsung dapat meningkatkan pengetahuan pajak dan mendorong masyarakat untuk taat dan patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan *behavioural beliefs* yang dinyatakan dalam *Theory of Planned Behaviour*, adanya sosialisasi yang dinilai baik oleh masyarakat mampu untuk memotivasi wajib pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan yang ditetapkan. Hal tersebut mampu menyulut serta memotivasi masyarakat untuk memenuhi tanggung jawabnya, termasuk perhitungan pajak yang tepat, pembayaran pajak yang tepat waktu, dan pelaporan pajak dengan lengkap (Nopiana & Natalia, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nopiana & Natalia, 2018; Palupi & Arifin, 2023; Utami et al., 2023) bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H1: Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.3.2 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Arifin (Wahyuni & Purnamawati, 2020), kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh peran modernisasi sistem administrasi perpajakan. Modernisasi ini merupakan upaya pemerintah untuk mengembangkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi di mana masyarakat dapat mengakses di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Dengan kata lain, pemerintah mengembangkan sistem tersebut untuk meningkatkan kualitas dari fasilitas dan pelayanan perpajakan yang diberikan untuk masyarakat. Melalui adanya peningkatan kualitas pelayanan dan sistem administrasi pajak yang terus berkembang, kepatuhan Wajib Pajak juga akan selalu mengalami peningkatan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan berhubungan dengan konstruk *normative belief* yang diutarakan dalam *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan mengenai sebuah harapan dari satu orang atau lebih yang dapat memberikan memotivasi kepada seseorang untuk mematuhi kewajibannya (Anggraeni & Lenggono, 2021). Salah satu elemen yang mungkin berdampak pada kepatuhan wajib pajak adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. (Anggraeni & Lenggono, 2021). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Anggraeni & Lenggono, 2021; Palupi & Arifin, 2023; Wahyuni & Purnamawati, 2020)

yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H2: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.3.3 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Memperkuat Hubungan antara Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Teknologi informasi kini dimanfaatkan dalam berbagai bidang, salah satunya perpajakan. Pemerintah mengupayakan sosialisasi pajak dengan mendayagunakan teknologi informasi memiliki kemampuan untuk menjangkau seluruh masyarakat serta mencapai tujuan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi adalah salah satu cara teknologi informasi digunakan dalam promosi pajak. Di masa modern ini, sebagian masyarakat memiliki dan menggunakan media sosial setiap hari baik untuk berkomunikasi maupun mengakses berita terkini, konten berbaur entertain, dan sebagainya. Kemudahan dalam akses ke aplikasi media sosial itulah yang membuat masyarakat marak menggunakannya.

Adanya kemudahan dalam mengakses media sosial meningkatkan motivasi dalam diri masyarakat untuk terus menggunakannya, terutama dalam mencari dan mendapatkan informasi. Aplikasi media sosial seperti *Instagram, Twitter, Facebook, Youtube* yang digunakan oleh masyarakat

menjadi wadah untuk menyelenggarakan sosialisasi pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak. Selain itu, media *website* dimanfaatkan menjadi media untuk menyebarkan informasi maupun artikel perpajakan. Pemberian informasi mengenai perpajakan melalui aplikasi tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi pola pikir dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi peraturan perpajakan. Tidak hanya itu, masyarakat juga dapat memengaruhi satu sama lain dengan saling memperkenalkan media sosial sebagai media informasi. Motivasi itulah yang dimanfaatkan pemerintah untuk menyosialisasikan informasi perpajakan melalui media sosial. Hal tersebut sejalan dengan konstruk *Intention to Use* (intensi menggunakan) dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menguraikan tentang kecenderungan tindakan individu untuk menggunakan teknologi secara terus-menerus. Terdapat penelitian yang mendukung hal tersebut dan menyatakan bahwa semakin intensif upaya sosialisasi pajak dan pemanfaatan media sosial yang dilakukan, semakin sadar Wajib Pajak akan tanggung jawab terkait pajak mereka. (Agustine, 2021). Hal itu membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi memperkuat pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H3: Pemanfaatan Teknologi Informasi memperkuat pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.3.4 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Memperkuat Hubungan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Modernisasi sistem administrasi perpajakan terus mengalami penyempurnaan dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi informasi membuat pelaksanaan sistem administrasi perpajakan, baik fasilitas maupun pelayanannya, menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem administrasi perpajakan yang berintegrasi dengan teknologi informasi membuat pelaksanaan kewajiban perpajakannya oleh Wajib Pajak menjadi lebih mudah (Anggraeni & Lenggono, 2021). Pengembangan modernisasi sistem administrasi perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah berupa registrasi NPWP secara *online*, pengisian *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Payment* serta pembuatan faktur pajak. Apabila dihubungkan dengan *Theory Planned of Behaviour*, manfaat dari penggunaan teknologi informasi ini meningkatkan kepercayaan seseorang terhadap teknologi informasi dan memutuskan untuk menerima teknologi tersebut dengan kepercayaan bahwa teknologi tersebut memberikan kontribusi positif bagi yang menggunakannya (Nopiana & Natalia, 2018). Ini menunjukkan bahwa dampak modernisasi pada sistem administrasi pajak diperkuat oleh penggunaan teknologi informasi.

Apabila dikaitkan dengan konstruk *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM), membuat tata cara dan mekanisme perpajakan menjadi lebih optimal dan hemat sumber

daya, mulai dari proses pelaporan maupun penyetoran akibat adanya perkembangan teknologi informasi. Pembayaran pajak juga jauh lebih mudah karena memanfaatkan fasilitas ATM maupun *internet banking* atau *mobile banking*. Hal tersebut didukung oleh temuan penelitian yang diperoleh (Putra, 2020). Penelitian tersebut menilai bahwa bagi Wajib Pajak UMKM yang sebagian besar waktunya digunakan untuk menjalankan bisnisnya, adanya penerapan teknologi informasi pada sistem administrasi pajak ini secara signifikan membantu dalam memajukan partisipasi kepatuhan pajak UMKM (Putra, 2020).

H4: Pemanfaatan Teknologi Informasi memperkuat pengaruh modernisasi sistem terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.