

## **BAB II**

### **TINJUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Kepatuhan (*compliance theory*)**

Menurut Tarigan (2021) dalam (Kusuma & Diana Nur, 2022) teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi yang di mana seseorang taat kepada perintah atau perintah yang diberikan. Kepatuhan wajib pajak yaitu perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dikutip dari (Azmary et al., 2020 dalam Lalisu, 2021). Kepatuhan mengenai perpajakan setiap Wajib Pajak adalah keadaan Dimana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan. Dalam penelitian ini, teori kepatuhan menyediakan kerangka untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, dan kesadaran wajib pajak UKM mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UKM. Melalui pemahaman teori ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana berbagai faktor saling berinteraksi dan bagaimana kebijakan fiskal dan program dukungan dapat dioptimalkan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak UKM.

### 2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Weiner pada tahun 1974. Teori ini berasumsi bahwa individu berusaha memahami alasan di balik tindakan seseorang, yaitu dengan menghubungkan perilaku tersebut pada faktor-faktor tertentu. Dalam prosesnya, seseorang mencoba mencari tahu penyebab di balik perilaku orang lain, yang dapat melibatkan satu atau lebih faktor sebagai pemicu perilaku tersebut. Dikutip dari (Weiner 1974 dalam Ningsi, 2018) menjelaskan sebuah proses tiga tahap mendasari suatu atribusi, yaitu:

- a. Orang harus melihat atau mengamati perilaku
- b. Maka orang harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan,  
dan
- c. Maka orang harus menentukan apakah mereka percaya yang orang lain dipaksa untuk melakukan perilaku atau tidak.

Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan bagaimana individu membuat penilaian kausal. Teori ini berfokus pada upaya memahami hubungan sebab-akibat, yaitu mencari tahu apa yang menyebabkan suatu tindakan atau apa yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Menurut teori ini, ketika seseorang mengamati perilaku di sekitarnya, ia berusaha menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal (Lalису, 2021). Secara formal, atribusi didefinisikan

sebagai upaya untuk memahami penyebab di balik perilaku orang lain maupun perilaku diri sendiri.

Teori atribusi (*Attribution Theory*) yang dikembangkan oleh Fritz Heider, serta diperluas oleh para psikolog seperti Bernard Weiner, menyatakan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi cara seseorang menjelaskan penyebab suatu perilaku atau peristiwa, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merujuk pada karakteristik pribadi atau disposisi individu, seperti kepribadian, kemampuan, usaha, motivasi atau sikap. Sebagai contoh, seseorang dapat menyelesaikan tugasnya tetapi tanpa motivasi tugas tersebut tidak di selesaikan. Di sisi lain, faktor eksternal merujuk pada situasi atau kondisi di luar kendali individu, seperti lingkungan, keberuntungan, atau pengaruh orang lain. Misalnya, jika seseorang terlambat bekerja, penyebabnya mungkin diatribusikan pada kemacetan lalu lintas atau cuaca buruk.

Teori atribusi sangat relevan dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, dan kesadaran Wajib Pajak UKM terhadap kepatuhan mereka, teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana Wajib Pajak UKM mengevaluasi dan menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan mereka.

### **2.1.3 Pajak**

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983

tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan Pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Fungsi pajak menurut (Mardiasmo, 2019) adalah sebagai anggaran (*Budgetair*) dan Mengatur (*Regulerend*). Fungsi anggaran adalah sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, sedangkan fungsi mengatur digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

#### 2.1.4 Usaha Kecil dan Menengah

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, terbagi menjadi 3 golongan yaitu usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah (Kasih, 2018b):

1. **Usaha Mikro** adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam UU UMKM.
2. **Usaha Kecil** adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang

dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

3. **Usaha Menengah** adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur undang-undang.

**Tabel 2.1 Kriteria Usaha Kecil dan Menengah**

No	Keterangan	Kriteria	
		Asset	Omzet
1	Usaha Mikro	Max 50 Jt	Max 300jt
2	Usaha Kecil	>50 Jt – 500jt	>300jt – 2,5M
3	Usaha Menengah	>500jt – 10M	>2,5M – 50M

### 2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah aspek penting dalam sistem perpajakan suatu negara. Ini merujuk pada sejauh mana individu atau entitas bisnis mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan undang-undang yang ada. Dikutip dari (Lois et al., 2019 dalam Lalisu,

2021), Kepatuhan pajak adalah konsep yang menyangkut kesediaan seseorang untuk bertindak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan administrasi perpajakan tanpa menyimpulkan Langkah-langkah penengakannya. Kepatuhan pajak mengacu pada tingkat kesediaan dan ketaatan individu, perusahaan, atau entitas lainnya untuk mematuhi hukum perpajakan yang berlaku di negara mereka. Ini mencakup pembayaran tepat waktu dan lengkap dari kewajiban perpajakan, pelaporan yang akurat dan transparan atas informasi keuangan yang terkait dengan pajak, serta pematuhan terhadap ketentuan perpajakan lainnya yang diberlakukan oleh otoritas pajak. Menurut (Sinambela, 2024)kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dalam hal wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan pajak bukan hanya mencakup kewajiban hukum, tetapi juga melibatkan faktor-faktor etis, moral, dan sosial.

Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan Formil, adalah suatu keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formil sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, misalnya wajib pajak badan menyampaikan SPT Tahunan PPh Badan tahun 2017 pada tanggal 30 April 2018. Apabila wajib pajak tersebut menyampaikan SPT tepat waktu, dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kewajiban formil.

2. Kepatuhan Materiil adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan sesuai dengan isi atau jiwa undang-undang perpajakan, artinya wajib pajak dalam menyampaikan SPT dengan benar, lengkap, dan jelas.

Kepatuhan wajib pajak merupakan variabel terikat dari penelitian ini. Wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi semua kewajiban perpajakannya.

### **2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan tanggal 10 juli 2003 kualitas layanan adalah: “segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Kualitas pelayanan fiskus adalah salah satu tugas karyawan atau petugas instansi yang telah diatur dalam Undang-undang dalam melayani pelanggan atau wajib pajak demi kenyamanan transaksi wajib pajak (Ningsi, 2018).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan fiskus merupakan bagian integral dari sistem perpajakan. Dengan memberikan pelayanan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP, mempermudah pelaksanaan administrasi perpajakan, dan menciptakan hubungan yang baik antara WP dan fiskus. Menurut Zeithalm, Bitner Gremler (dalam Albari, 2009:2 dalam Mir'atusholihah) terdapat lima dimensi kualitas layanan tersebut adalah:

1. Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
3. Responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat
4. Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya
5. Berwujud/bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi

### **2.1.7 Pemanfaatan Insentif Pajak**

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi negara dalam membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangatlah penting. Namun, tidak semua wajib pajak memiliki kesadaran yang

tinggi dalam membayar pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah dapat memberikan insentif pajak sebagai stimulus. Insentif pajak merupakan kebijakan pengurangan beban pajak yang harus dibayarkan oleh pelaku usaha yang dilakukan oleh pemerintah sebagai langkah untuk mendorong pelaku usaha untuk menghemat dan membelanjakan uangnya (Alfina dan Diana, 2021 dalam Risa et al., 2023). Pemanfaatan insentif pajak dapat menjadi alat yang kuat untuk meningkatkan daya saing, merangsang investasi, dan mendorong inovasi dalam berbagai sektor ekonomi. Tahun 2024 dihadapkan dengan berbagai dinamika ekonomi yang mempengaruhi stabilitas keuangan dan operasional bisnis di seluruh dunia (Pajak.io, 2024). Kebijakan ini memberikan fasilitas kepada para Wajib Pajak berupa pembebasan pembayaran pajak. Artinya, Wajib Pajak tidak perlu membayar atau melakukan penyetoran pajak selama jangka waktu yang sudah ditentukan sesuai kebijakan pemerintah. Insentif Pajak UMKM adalah bukti adanya perhatian dari pemerintah terhadap sektor perekonomian. Kebijakan mengenai Insentif Pajak UMKM tertuang dalam PMK-44/PMK.03/2020. Seiring dengan terbitnya UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), pemerintah telah menetapkan kebijakan baru terkait pajak penghasilan bagi para pelaku UMKM yang mulai berlaku sejak awal 2022 lalu.

Berikut adalah penjelasan mengenai aturan insentif pajak UMKM terbaru 2023 (ProConsult, 2022):

### 1. Batas Peredaran Bruto (Omzet Usaha)

Salah satu perubahan yang ditetapkan dalam kebijakan baru pajak penghasilan UMKM tahun 2023 adalah mengenai perubahan batas peredaran bruto atau omzet usaha untuk menentukan perhitungan PPh. UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan menetapkan pembebasan PPh bagi UKM dengan omzet usaha hingga Rp500 juta per tahun.

### 2. Kewajiban Laport Omzet bagi Pelaku UMKM

Ketentuan lain terkait aturan PPh Final UMKM adalah Direktorat Jenderal Pajak akan mewajibkan para wajib pajak UMKM untuk melaporkan omzet usahanya. Aturan mengenai kewajiban laport omzet ini pun berlaku bagi wajib pajak UMKM yang memiliki peredaran bruto kurang dari Rp500 Juta.

Selama ini, wajib pajak UMKM hanya perlu melakukan pembayaran pajak tanpa perlu melaporkan omzet yang didapatkan. Namun, aturan baru akan menetapkan mekanisme wajib laport omzet bagi semua pelaku UMKM. Baik bagi pelaku UMKM yang mendapatkan omzet di atas Rp500 Juta maupun yang mendapatkan kurang dari angka tersebut.

### 3. Penetapan Batas Peredaran Bruto Tidak Kena Pajak Bersifat Permanen

Menteri Keuangan RI telah menerbitkan UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP) yang di dalamnya berisi mengenai perpanjangan insentif pajak penghasilan (PPh) final UMKM yang ditanggung pemerintah (DTP). Dalam UU HPP tersebut, ketentuan mengenai

batas peredaran bruto atau omzet usaha tidak kena pajak senilai Rp500 juta untuk UKM bersifat permanen. Artinya, insentif pajak UMKM tidak hanya diberikan selama pandemi Covid-19 saja. Kebijakan ini merupakan langkah pemerintah yang berkomitmen untuk memberikan dukungan pemulihan bagi UMKM melalui kebijakan fiskal. Mengenai kebijakan fiskal tersebut, pemerintah menetapkan bahwa wajib pajak UMKM yang membayar pajak dengan menggunakan skema PPh final UMKM nantinya akan mendapatkan fasilitas batas omzet tidak terkena pajak senilai Rp500 Juta.

Melalui fasilitas ini, maka UMKM yang memiliki omzet hingga Rp500 juta dalam satu tahun tidak perlu melakukan pembayaran PPh final yang tarifnya sebesar 0,5% per tahun. Sementara untuk UMKM yang memiliki omzet lebih dari Rp500 juta per tahun, perhitungan pajak hanya dilakukan pada omzet diatas Rp 500 juta.

### **2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan suatu keadaan mengerti atau mengetahui. Dalam hal ini kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah salah satu faktor penting dalam memastikan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Ini mengacu

pada pemahaman dan kesadaran individu atau entitas mengenai tanggung jawab mereka dalam hal pelaporan, pembayaran pajak, dan kewajiban perpajakan lainnya. Kesadaran wajib pajak mempengaruhi seberapa baik mereka memenuhi kewajiban tersebut dan seberapa besar kemungkinan mereka untuk mematuhi peraturan perpajakan. Dikutip dari (Irmawati & Hidatullo, 2019 dalam Yulianti, 2022), Kesadaran adalah suatu tindakan dengan menyadari arti pentingnya dalam membayar pajak bagi pribadi maupun negara.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini membandingkan dengan penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya, dengan hasil yang berbeda dalam tabel berikut:

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Insentif Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh	Lokasi penelitian yang dilakukan berbeda, penelitian	Dalam pengambilan teknik sampel penulis dan

	<p>dan Kesadaran Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah (Studi pada UKM yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara) ditulis oleh (Kusuma &amp; Diana Nur, 2022)</p>	<p>pemahaman perpajakan, insentif pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Kecil dan Menengah.</p>	<p>terdahulu di KPP Pratama malang utara sedangkan penulis di KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang meneliti Kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak UKM.</p>	<p>peneliti terdahulu sama-sama menggunakan rumus slovin dan sama-sama meneliti insentif pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM.</p>
2	<p>Pengaruh E-fiskus dan Sosialisasi Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Hasilnya menunjukkan bahwa e-fiskus dan sosialisasi insentif pajak berpengaruh positif dan</p>	<p>Lokasi penelitian berbeda. Penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Semarang pada</p>	<p>Peneliti terdahulu dan penulis sama-sama meneliti mengenai insentif pajak terhadap</p>

	<p>sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang diteliti oleh (Kumala Sania, 2022)</p>	<p>signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. Sedangkan interaksi e-fiskus dan sosialisasi insentif pajak dengan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM.</p>	<p>saat masa pandemi Covid-19 dan Penulis di Kota Palembang. Terdapat perbedaan dalam variabel penelitian.</p>	<p>kepatuhan wajib pajak.</p>
3	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran wajib Pajak dan sanksi pajak berpengaruh</p>	<p>Terdapat perbedaan dalam variabel. Peneliti terdahulu melakukan penelitian sanksi perpajakan,</p>	<p>Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas</p>

	<p>Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Oleh (Rianty &amp; Syahputera, 2020)</p>	<p>terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu.</p>	<p>sedangkan variabel penulis yaitu, pemanfaatan insentif pajak.</p>	<p>pelayanan fiskus.</p>
4	<p>Pengaruh perubahan Tarif Pajak, Modernisasi Sistem Perpajakan, Pemahaman</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan dan pemanfaatan</p>	<p>Penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan</p>	<p>Penulis dan peneliti terdahulu sama-sama meneliti pemanfaatan insentif pajak.</p>

	<p>Pajak dan pemanfaatan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak UKM Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi Di Kota Gorontalo Oleh (Lalisu, 2021)</p>	<p>insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UKM, sedangkan perubahan tarif pajak dan pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UKM. Kondisi keuangan sebagai variabel moderasi tidak dapat memengaruhi hubungan antara</p>	<p>insentif pajak dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di kpp pratama Palembang ilir timur. Pengambilan sampel menggunakan rumus menurut slovin, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan convenience sampling.</p>	
--	--	---	---	--

		<p>perubahan tarif pajak, modernisasi sistem perpajakan, pemahaman pajak dan pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UKM.</p>		
5	<p>Pengaruh Penerapan Insentif Pajak, <i>Tax Literacy</i> dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. Nurma</p>	<p>Hasil penelitian menemukan bahwa <i>tax literacy</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UKM sedangkan insentif pajak</p>	<p>Terdapat perbedaan pada Lokasi penelitian dan beberapa variabel.</p>	<p>Penulis dan peneliti terdahulu sama-sama meneliti mengenai insentif pajak dan menggunakan alat analisis</p>

	Risa, Ghahara (Risa et al., 2023)	dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM.		data yaitu analisis regresi linear berganda.
6	Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM Oleh (Andreansyah & Farina, 2022)	Hasil riset membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak UKM di Pasar Rebo dipengaruhi oleh insentif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak. Dengan adanya insentif pajak berarti meringankan kewajiban wajib pajak UKM. Artinya UKM	Terdapat perbedaan dalam penelitian variabel. Penulis melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan dan kesadaran wp UKM.	Penulis dan peneliti terdahulu sama-sama meneliti mengenai insentif pajak.

		<p>dapat menghemat biaya sehingga dapat melakukan kegiatan usahanya atau hal yang lain. Semakin tinggi pemanfaatan insentif pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan UKM terkait perpajakan. Untuk sanksi pajak, semakin tegas diberlakukannya sanksi administrasi dan pidana bagi pelaku usaha</p>		
--	--	--	--	--

		UKM maka akan meningkatkan kepatuhan untuk membayar, dan melaporkan pajaknya kepada negara.		
--	--	---	--	--

Sumber: Penulis, 2024

Tabel 2.1 di atas menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki sejumlah perbedaan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut meliputi lokasi penelitian yang dilakukan di Kota Palembang, tahun penelitian yang dilaksanakan pada 2024, serta perbedaan pada objek penelitian, di mana topik yang diangkat dalam penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya. Selain itu, teori yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda, sehingga hasilnya akan memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka ada beberapa variabel yang diidentifikasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UKM yaitu: Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan Insentif Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak UKM. Karena itu akan dilakukan sejauh mana pengaruh Variabel

tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sehingga kerangka dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Penulis, (2024)

**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

Keterangan:

—————→ : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan Insentif Pajak, dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur secara Parsial.

: Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan Insentif Pajak, dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur secara Simultan.

## 2.4 Hipotesis

Menurut (F.N. Kerlinger dalam Ridhahani, 2020), hipotesis adalah kesimpulan sementara atau preposisi tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian suatu hipotesis merupakan suatu preposisi yang dinyatakan dalam bentuk yang dapat diuji dan meramalkan suatu hubungan tertentu antara dua variabel.

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan fiskus dianggap sebagai faktor eksternal yang memengaruhi persepsi Wajib Pajak dalam menilai perilaku kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Sementara itu, menurut teori kepatuhan, kualitas pelayanan fiskus juga merupakan faktor eksternal yang berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak melalui aspek keandalan, responsivitas, kepuasan, dan kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak UKM memainkan peran penting dalam mendukung efektivitas sistem perpajakan serta stabilitas ekonomi. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan fiskus memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak

UKM secara parsial. Pemahaman mengenai hubungan ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan fiskus sekaligus meningkatkan kepatuhan pajak UKM.

**H1: Kualitas Pelayanan fiskus Berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur secara Parsial.**

b. Pengaruh Pemanfaatan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM

Berdasarkan teori kepatuhan berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Dalam konteks UKM, kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai insentif dan kemudahan yang disediakan oleh pemerintah. Insentif pajak dapat mengurangi beban perpajakan langsung, sehingga mendorong wajib pajak UKM untuk lebih patuh. Dengan insentif pajak yang lebih baik, UKM mungkin akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka, karena manfaat langsung dari insentif tersebut membuat kepatuhan menjadi lebih menarik dan ekonomis. Berdasarkan teori atribusi menjelaskan bagaimana individu memberikan penjelasan atau atribusi terhadap penyebab peristiwa atau hasil tertentu. Dalam konteks ini, teori atribusi dapat membantu memahami bagaimana wajib pajak UKM memandang insentif pajak dan dampaknya terhadap kepatuhan

mereka. Misalnya, jika wajib pajak UKM melihat insentif pajak sebagai bentuk dukungan nyata dari pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan mereka, mereka mungkin lebih cenderung mematuhi kewajiban perpajakan mereka karena merasa ada hubungan positif antara kepatuhan dan manfaat yang diterima.

Terkait kebijakan insentif pajak bagi pelaku UKM, Pemerintah memperpanjang insentif pajak untuk membantu wajib pajak menghadapi dampak pandemi Covid-19 hingga 30 Juni 2021. Ketentuan ini terbit menggantikan PMK-86/PMK.03/2020 jo PMK-110/PMK.03/2020 yang mengatur tentang pemberian insentif pajak hingga 31 Desember 2020.

Detail insentif yang diberikan oleh Menteri Keuangan untuk pelaku UKM mencakup pembebasan PPh Final dengan tarif 0,5% sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (PPh Final PP 23), di mana pajak tersebut sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah. Dengan kebijakan ini, Wajib Pajak UKM tidak perlu melakukan pembayaran pajak secara langsung. Selain itu, pihak-pihak yang bertransaksi dengan pelaku UKM juga dibebaskan dari kewajiban memotong atau memungut pajak saat melakukan pembayaran kepada pelaku UKM. Untuk memanfaatkan insentif ini, pelaku UKM tidak perlu mengajukan surat keterangan PP 23, melainkan hanya perlu menyampaikan laporan realisasi secara bulanan (Kemenkeu, 2021).

**H2: Pemanfaatan Insentif Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur secara Parsial.**

- c. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM

Kesadaran Wajib Pajak merujuk pada perilaku Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan pemahaman dan pengetahuan yang sesuai dengan ketentuan hukum, tanpa melanggar aturan yang ada. Konsep atribusi menjelaskan bahwa kesadaran pajak merupakan faktor internal yang terdapat dalam diri seseorang, yang mendorong peningkatan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Kesadaran ini merupakan tindakan yang didasarkan pada pemahaman akan pentingnya kewajiban membayar pajak, baik bagi individu maupun negara (Irmawati & Hidatullo, 2019 dalam Yulianti, 2022).

**H3: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur secara Parsial.**

- d. Pengaruh Pelayanan fiskus, Pemanfaatan insentif pajak, kesadaran wajib pajak Berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UKM.

Ketiga faktor, pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, dan kesadaran wajib pajak secara sinergis mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UKM. Pengalaman positif dalam pelayanan fiskus, manfaat nyata dari insentif pajak, dan tingkat kesadaran yang tinggi tentang

kewajiban perpajakan bersama-sama menciptakan lingkungan yang mendukung kepatuhan pajak. Penelitian lebih lanjut dalam bidang ini dapat membantu dalam merancang kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan di sektor UKM.

**H4: Kualitas Pelayanan fiskus, Pemanfaatan insentif pajak, kesadaran wajib pajak Berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak UKM yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur secara Simultan.**

