

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk dapat menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dari itu, dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Farah Alifa Riadita dan Saryadi (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan)	Metode Kuantitatif	Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2.	Ade Mita Pardamean BR Bakkara (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan <i>e-system</i> terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Yogyakarta	Metode Kuantitatif	kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan <i>e-system</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Yogyakarta

3.	Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2017)	Pengaruh penerapan <i>e- system</i> perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam Membayar pajak pada kantor pelayanan pajak (kpp) Pratama singlaraja	Metode Kuantitatif	Penerapan <i>e- system</i> perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam Membayar pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama singlaraja
4.	Eben Ezer Dan Ghozai (2017)	Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tarif Pajak, Denda Pajak, Dan Probabilitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	Metode Kuantitatif	Tingkat Pendapatan, Denda Pajak, Dan Probabilitas Pemeriksaan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Sedangkan Tarif Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak
5.	Rizka Deni Asih (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Pendapatan, Dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Kota Tegal)	Metode Kuantitatif	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sedangkan Sanksi Pajak, Pendapatan, Dan Norma Subjektif Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

6.	Luvita Dewi Umayaksa, Susi Dwi Mulyani (2020)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filling</i> dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Metode Kuantitatif	Penerapan <i>E-Filling</i> dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
7.	Rachmawati Meita Oktaviani, Sheila Adellia (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM	Metode Kuantitatif	Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM
8.	Sulistyorini, dkk (2017)	Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi <i>E-Registration</i> , <i>E-Billing</i> , <i>E-SPT</i> , dan <i>E-Filling</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta).	Metode Kuantitatif	Penggunaan Sistem Administrasi <i>E-Registration</i> , <i>E-Billing</i> , <i>E-SPT</i> , dan <i>E-Filling</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
9.	Merkusiwati, dkk (2020)	Pengaruh Tingkat Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Metode Kuantitatif	Tingkat Pendapatan Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, menunjukkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan dengan yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yaitu sebagai berikut :

a. Persamaan

Terdapat beberapa variabel yang sama seperti kualitas pelayanan dalam penelitian (Farah Alifa Riadita dan Saryadi), penerapan *e-system* dalam penelitian (Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni), tingkat pendapatan dalam penelitian (Ebenn Ezer dan Ghozali), serta kualitas pelayanan dan penerapan *e-system* dalam penelitian (Ade Mita Pardamean BR Bakkara) yang akan digunakan oleh peneliti untuk menentukan variabel yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jombang.

b. Perbedaan

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini adalah objek yang diteliti yakni pada wajib Pajak yang terdaftar dalam Dinas Koperasi dan Usaha Mikro di Kabupaten Jombang

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Teori Atribusi

Teori atribusi yang dicetus oleh Fritz Heider (1958) merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Terdapat tiga tahap yang mendasari proses suatu atribusi yaitu :

- a. Seseorang harus melihat atau memahami suatu perilaku.
- b. Seseorang harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan.

- c. Seseorang harus menentukan apakah mereka percaya bahwa orang lain dipaksa untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak.

Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans 2005). Robbin dan Purnamasari, dkk (2016) menjelaskan bahwa teori atribusi menyatakan bahwa individu yang mengamati perilaku seseorang, individu tersebut mencoba untuk menentukan apakah faktor itu timbul secara internal atau eksternal.

Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri, seperti kepatuhan dalam membayar pajak secara tepat waktu. Sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku dikarenakan oleh keadaan sitasi, seperti adanya paksaan atau teguran dari pemerintah setempat untuk segera membayar pajak secara tepat waktu.

#### **2.2.1.1 Keterkaitan Teori Atribusi**

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor internal dari teori atribusi yang berupa dorongan dari dalam diri wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak. Sedangkan faktor eksternal dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, penerapan *e-system*, dan tingkat pendapatan.

Pertama, Kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di dukung dengan penelitian terdahulu dari Mir'atusholihah *et al.* (2011) dan Mahardika (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga pelayanan perpajakan yang dimodelkan dalam (X1) yang bertanda positif menunjukkan wajib pajak merasa mendapatkan kemudahan, senang, dan puas sehingga mereka akan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, maka hal ini akan membuat wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kedua, Penerapan *e-system* yang memberikan kemudahan masyarakat dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di dukung dengan penelitian Pratami, Wulindawati, Wahyuni (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-system* berupa *e-registration*, *e-filling*, *e-spt*, dan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga penerapan *e-system* yang dimodelkan dalam (X2) yang bertanda positif menunjukkan wajib pajak merasa mendapatkan kemudahan dalam pemanfaatan teknologi berbasis sistem elektronik yang sudah diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Sistem elektronik ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka hal ini akan membuat wajib pajak patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Ketiga, Tingkat pendapatan ialah penghasilan wajib pajak yang merupakan faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Di dukung dengan penelitian Megantara, dkk (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penghasilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak atas penerapan PP No 46 Tahun 2003. Sehingga tingkat pendapatan yang dimodelkan dalam (X3) yang bertanda positif menunjukkan bahwa semakin tinggi penghasilan wajib pajak maka semakin tinggi pula kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak yang dapat menumbuhkan kepatuhan wajib pajak tersebut.

## **2.2.2 UMKM (Usaha Mikro Kecil Dan Menengah)**

### **2.2.2.1 Pengertian UMKM**

UMKM merupakan suatu usaha yang cukup besar terutama di Indonesia yang masih merupakan negara berkembang. Dengan jumlah UMKM yang besar maka akan semakin banyak kesempatan kerja bagi para pengangguran. Selain itu, UMKM dapat dijadikan sebagai sumber pendapatan terutama di pedesaan dan rumah tangga berpenghasilan rendah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah menyatakan bahwa:

1. Usaha Mikro ialah suatu usaha produktif milik perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro yang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang bahwa kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, memiliki hasil penjualan tahunan mencapai Rp300.000.000,00.

2. Usaha Kecil ialah suatu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh 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 yang dimaksud dalam Undang-Undang. Kriteria usaha kecil ini adalah sebagai berikut:
  - a. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
  - b. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi UMKM berdasarkan kuantitas tenaga kerja merupakan entitas usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 5 s.d 19 orang, sedangkan usaha menengah merupakan entitas usaha yang memiliki tenaga kerja 20 s.d. 99 orang. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 316/KMK.016/1994 tanggal 27 Juni 1994, usaha kecil didefinisikan sebagai perorangan atau badan usaha yang telah melakukan kegiatan/usaha yang mempunyai penjualan/omset per tahun setinggi- tingginya Rp 600.000.000 atau aset/aktiva setinggi tingginya Rp 600.000.000 (di luar tanah dan bangunan yang di tempati) terdiri dari:

1. Badan usaha (Fa, CV, PT, dan koperasi)
2. Perorangan (pengrajin/industri rumah 7 tangga, petani, peternak, nelayan, perambah hutan, penambang, pedagang barang dan jasa).

#### **2.2.2.2 Kriteria UMKM**

Berdasarkan sudut pandang perkembangannya, Rahmana (2008) mengelompokkan UMKM dalam beberapa kriteria, yaitu sebagai berikut :

1. *Livelihood Activities*, merupakan sebuah usaha kecil menengah yang digunakan sebagai kesempatan kerja untuk mencari nafkah, yang lebih umum dikenal sebagai sektor informal.
2. *Micro Enterprise*, merupakan sebuah usaha kecil menengah yang memiliki sifat pengrajin tetapi belum memiliki sifat kewirausahaan.
3. *Small Dynamic Enterprise*, merupakan sebuah usaha kecil menengah yang memiliki jiwa kewirausahaan dan mampu menerima pekerjaan subkontrak dan ekspor.
4. *Fast Moving Enterprise*, merupakan sebuah usaha kecil menengah yang telah memiliki jiwa kewirausahaan dan akan melakukan transformasi menjadi Usaha Besar (UB).

#### **2.2.2.3 Pemberdayaan UMKM**

Dalam konteks pemberdayaan UMKM di Indonesia, Bank Indonesia (2011) telah mengembangkan filosofi lima jari, artinya setiap jari memiliki perannya masing-masing, tidak dapat berdiri sendiri dan lebih kuat jika digunakan secara bersamaan.

1. Jari jempol, mewakili peran lembaga keuangan yang berperan dalam intermediasi keuangan, terutama untuk memberikan pinjaman/pembiayaan kepada nasabah mikro, kecil dan menengah serta sebagai *Agents of development* (agen pembangunan).
2. Jari telunjuk, mewakili regulator yakni pemerintah dan Bank Indonesia yang berperan dalam Regulator sektor riil dan fiskal, Menerbitkan ijin-ijin usaha, Mensertifikasi tanah sehingga dapat digunakan oleh UMKM sebagai agunan, menciptakan iklim yang kondusif dan sebagai sumber pembiayaan.
3. Jari tengah, mewakili katalisator yang berperan dalam mendukung perbankan dan UMKM, termasuk *Promoting Enterprise Access to Credit* (PEAC) Units, perusahaan penjamin kredit.
4. Jari manis, mewakili fasilitator yang berperan dalam mendampingi UMKM, khususnya usaha mikro, membantu UMKM untuk memperoleh pembiayaan bank, membantu bank dalam hal monitoring kredit dan konsultasi pengembangan UMKM.
5. Jari kelingking, mewakili UMKM yang berperan dalam pelaku usaha, pembayar pajak dan pembukaan tenaga kerja. Kebersamaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan bank komersial merupakan salah satu dari sekian banyak bentuk simbiosis mutualisme dalam ekonomi.

#### **2.2.2.4 Perkembangan Usaha Kecil dan Menengah**

Pengembangan UMKM adalah suatu tindakan atau proses untuk memajukan kondisi UMKM ke arah yang lebih baik, sehingga UMKM dapat lebih baik menyesuaikan dengan teknologi, pasar, dan tantangan yang baru serta perputaran yang cepat dari perubahan yang terjadi. Pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) merupakan komponen yang penting dalam program pembangunan nasional untuk meletakkan landasan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan berkeadilan (Riantinin, 2010). Adapun yang menjadi sasaran dalam upaya pengembangan dan pembinaan UMKM, yaitu :

1. Tercapainya lapangan usaha dan lapangan kerja yang luas
2. Tercapainya peningkatan pendapatan masyarakat
3. Terwujudnya UMKM yang semakin efisien dan mampu berkembang mandiri
4. Terwujudnya penyebaran industri yang merata
5. Tercapainya peningkatan kemampuan UMKM dalam aspek penyediaan produk jadi, bahan baku baik untuk pasar dalam negeri maupun ekspor.

### **2.2.3 Pajak**

#### **2.2.3.1 Pengertian Pajak**

Menurut Prof. DR. Rochmat soemitro, pajak merupakan “iuran kepada negara berdasarkan Undang – Undang (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya dengan tidak mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat tunjukkan dan yang digunakan untuk membayar

pengeluaran umum”. Menurut Deutsche Reish Abgaben (RAO -1919) mendefinisikan pajak sebagai bantuan uang secara incidental atau secara periodic (tanpa kontra prestasinya) yang dipungut oleh badan yang bersifat umum (Negara) untuk memperoleh pendapatan ketika terjadi suatu tatbestand (sasaran pemajakan) karena undang – undang telah menimbulkan utang pajak.

Sedangkan menurut Prof. Dr. M.J.H. Smeets pajak ialah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma – norma umum yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Sedangkan menurut DR. Soemahamidjaja pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma – norma hukum, guna menutupi barang – barang dan jasa – jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum sehubungan dengan penyelenggara pemerintahan.

### 2.2.3.2 Jenis-Jenis Pajak

Menurut Prof.Dr.Mardiasmo,MBA.,AK (2016) jenis pajak dibagi berdasarkan golongannya sifat dan lembaga pemungutnya:

1. Menurut golongannya pajak dibagi menjadi :
  - a. Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. contoh pajak penghasilan (pph).
  - b. Pajak tidak langsung adalah pajak pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut sifatnya pajak dibedakan menjadi pihak subjektif dan pajak objektif, sebagai berikut:
  - a. Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contohnya pajak penghasilan.
  - b. Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal objeknya memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contohnya PPN dan PPnBM (Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah).
3. Menurut lembaga pemungut pajak dibedakan atas :
  - a. Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga Negara.

Contohnya Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.

- b. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas :

- a) Pajak Provinsi, contoh Pajak kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Baku Kendaraan Bermotor.
- b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

#### **2.2.3.3 Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai beberapa fungsi pajak yang diungkapkan menurut Herry Purwono yaitu:

- a. Fungsi Anggaran, Pajak Berfungsi sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.
- b. Fungsi Redistribusi pajak yang dipungut oleh negara akan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk penyedia fasilitas public diseluruh wilayah negara. Fungsi inilah yang seharusnya lebih ditonjolkan di Negara kita sebagai bukti bahwa hasil pajak dipungut tersebut benar-benar di tujukan untuk kemakmuran rakyat.

- c. Fungsi Mengatur, melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.
- d. Fungsi stabilitas, pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

#### **2.2.3.4 Asas Pemungutan Pajak**

Menurut Adam Smith, asas-asas pemungutan pajak dikemukakan sebagai berikut:

- a. *Equality* yaitu Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu dikarenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan dengan membayar pajak atau ability dan sesuai dengan manfaat yang diterima.
- b. *Certainty* yaitu penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang – wenang oleh karena itu wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti pajak yang terutang, kapan harus di bayar serta batas waktu pembayaran.
- c. *Convenience* yaitu pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat – saat yang tidak menyulitkan wajib pajak, memperoleh penghasilan.
- d. *Economy* yaitu suatu cara biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin demikian pula beban yang dipikul wajib pajak.

### 2.2.3.5 Stelse Pemungutan Pajak

Menurut (Halim, dkk, 2014) pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 stelse berikut ini:

- a. Stelse nyata (real stelse). Pengenaan pajak didasarkan pada penghasilan yang sebenarnya dari wajib pajak. Pemungutan pajak dengan sistem ini dilakukan pada akhir tahun pajak setelah penghasilan riil dari pajak diketahui.
- b. Stelse anggapan. Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Penghasilan dalam satu tahun dianggap sama dengan penghasilan yang sebelumnya.
- c. Stelse campuran. Stelse ini dapat dikatakan sebagai stelse yang ideal daripada stelse nyata dan stelse anggapan. Dalam stelse ini besarnya pajak dihitung sesuai anggapan, besarnya penghasilan dalam tahun berjalan dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pajak dapat dibayarkan pada tahun pajak.

### 2.2.3.6 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Prof.Dr. Mardiasmo, MBA.,AK dalam sistem pemungutan pajak dikena beberapa pemungutan, yaitu sebagai berikut :

- a) *Official Assessment System*. Sistem ini merupakan pemungut pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (petugas pajak) untuk menentukan besarnya pajak terutang wajib pajak.

- b) *Self Assessment System*. Sistem ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri, melaporkan sendiri dan membayar sendiri pajak yang terutang seharusnya dibayar.
- c) *Withholding System*. Sistem ini memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya yaitu wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

## **2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan yang ditetapkan. Menurut Restu, (2014) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan Perilaku dari seseorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan. Menurut Norman D. Noak (Moh Zain 2004) suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan.
- b) Mengisi fomulir pajak dengan lengkap dan jelas
- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Erard dan Feinstein yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2006:111) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan aturan yang berlaku. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 menjelaskan mengenai syarat – syarat menjadi wajib pajak patuh yaitu:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun berakhir
- b) Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun berakhir untuk masa pajak januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut – turut.
- c) SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewar dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya. Tidak ada tunggakan pajak atas pajak apa pun, kecuali jika amortisasi atau penangguhan diizinkan, termasuk situasi hingga 31 Desember tahun sebelum ditetapkan sebagai wajib pajak yang patuh, dan tidak termasuk pajak terutang yang harus dibayar sebelum tanggal jatuh tempo.

#### **2.2.4.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Adapun jenis – jenis kepatuhan wajib pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:38) adalah:

- a) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang – Undang Perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
- b) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif / hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang – Undang pajak kepatuhan formal. Disini wajib pajak yang bersangkutan, juga memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya isi dan hakikat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

#### **2.2.4.3 Kriteria Wajib Pajak**

kriteria Wajib Pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut :

- a) Tepat Waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c) Kewajiban kepemilikan NPWP
- d) Pembayaran pajak.

### **2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Boediono (2003:60), kualitas pelayanan pajak merupakan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas merupakan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya Sementara itu, Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Jadi Kualitas Pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang di berikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak dan dilakukan berdasarkan undang – undang perpajakan.

Menurut Risnawati dan suhayati (2009), Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanna pajak yang baik dan sesuai dengan ketetntuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintahan berjalan dengan baik.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang dilampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Namun, apabila pelayanan yang

diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemauan Dirjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanngannya secara konsisten (Rachmadi 2014).

Menurut (Parasuraman dkk., 1998), mengemukakan 5 (Lima) dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*) berkaitan dengan fasilitas secara fisik perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.
- 2) Keandalan (*Reability*) kemampuan aparat pajak untuk memberikan pe(responsive) dan tepat kepada pelanggan, layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan hasil pelayanan sesuai waktu yang disepakati.
- 3) Daya Tanggap (*responsivines*) yaitu daya tanggap berkenan dengankemampuan dan kesediaan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon wajib pajak, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan secara cepat.
- 4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu tumbuhnya kepercayaan dan rasa aman dari wajib pajak terhadap aparat pajak. Jaminan dapat didefinisikan bahwa aparat pajak selau bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan dan masalah wajib pajak.
- 5) Empati (*Empathy*) Empati berarti aparat pajak memahami kendala wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, sarta

memberikan perhatian personal terhadap permasalahan perpajakan yang dialami wajib pajak.

### **2.2.6 Penerapan *E-System***

Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan program memanfaatkan teknologi yang lebih baik lagi yakni *e-system*. *E-System* merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-system* ini dapat memudahkan wajib pajak untuk melaporkan perpajakannya. Program *e-system* ini terdapat *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*.

Pemutakhiran sistem perpajakan ini bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Seperti pendaftaran untuk memudahkan pendaftaran NPWP dan penyelenggaraan pendirian konsultasi bisnis kena pajak online, *e-SPT* dengan penyampaian SPT dengan program yang disediakan oleh Ditjen Pajak, *e-filing* dan *e-payment* Sangat bermanfaat untuk pelaporan SPT dan secara elektronik. Dan tujuan lainnya adalah untuk menghemat waktu, mudah, akurat dan *paperless* untuk menghasilkan pelayanan yang efisien dan efektif. Penggunaan sistem elektronik ini dianggap efektif apabila dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mengajukan, menghitung, dan membayar pajak. Sistem perpajakan online ini memberikan dampak yang efektif bagi perekonomian karena meningkatkan penerimaan APBN serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan kemudahan, penghematan waktu dan efektifitas biaya dari Ditjen Pajak dan undangan wajib pajak.

Dengan pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, diharapkan akan meningkatkan kemudahan wajib pajak untuk membayar pajak dan akan mempermudah pada penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian.

#### **2.2.6.1 *E-Registration***

*E-Registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem *E-registration*. Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online atau *e-Registration* adalah system pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem *e-Registration* merupakan salah satu produk layanan di Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk melakukan pendaftaran Wajib Pajak baru yang ingin memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sistem *e-Registration* mulai efektif digunakan sejak tahun 2005, yaitu sejak di terbitkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *e-Registration* yang telah diperbaharui dengan

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem e-Registration.

Perubahan peraturan dari PER-24/PJ/2009 menjadi PER-38/PJ/2013 membawa perubahan yang cukup signifikan mengenai tata cara pendaftaran dengan Sistem e-Registration, salah satunya yang paling mendasar adalah petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak perlu lagi menunggu berkas pendaftaran dari Wajib Pajak untuk melakukan proses validasi NPWP, selain itu juga banyak perubahan-perubahan secara administratif.

#### **2.2.6.2 E-Filing**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penerapan merupakan suatu proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filling* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara Online yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi penerapan sistem *e-filling* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

*E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang *real time* melalui *website*

Direktorat Jendral Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan tanggal 30 Desember 2011.

Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS. Saat ini aplikasi e-fling melalui situs Direktorat Jenderal Pajak baru dapat memfasilitasi pelaporan formulir 1770S dan 1770SS, sedangkan formulir lainnya dapat dilaporkan melalui Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*).

Wajib Pajak diharuskan memiliki e-FIN sebelum dapat menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara *e-filing*. Untuk memperoleh e-FIN, bagi Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT secara e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak dapat mengajukan permohonan e-FIN ke KPP terdekat, sedangkan bagi bagi Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT secara e-Filing melalui ASP harus mengajukan permohonan e-FIN ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

### **2.2.6.3 E-SPT**

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat. Menurut Pandiangan, Liberti (2008:35) yang dimaksud dengan *e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer, sedangkan pengertian *e- SPT* menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

### **2.2.6.4 E-Billing**

*E-Billing* adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi diseluruh Kantor Pelayanan Pajak. Saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu fasilitas tersebut adalah sistem pembayaran *e-biling*. Sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem Penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan menerapkan sistem *e-biling*. *E-biling* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode *Billing*.

## **2.2.7 Tingkat Pendapatan**

### **2.2.7.1 Pengertian Pendapatan**

Menurut Rahman (2018), pendapatan merupakan faktor pendorong agar masyarakat dapat membayar pajak secara tepat waktu. Pendapatan dapat diartikan sebagai sejumlah uang yang diterima seseorang dari pekerjaan utama atau paruh waktu dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan Wajib Pajak adalah penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak berupa barang atau uang sebagai balas jasa dari bekerja dan akhir bulan mendapat gaji. Pendapatan merupakan sumber dari penghasilan atau tambahan kekayaan yang diperoleh untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan kelangsungan hidupnya. Wajib Pajak akan lebih memilih menggunakan pendapatannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, daripada menggunakan untuk membayar pajak.

Kontribusi masyarakat bagi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satunya dengan memberikan kontribusi berupa pembayaran pajak kepada negara. Pendapatan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena pajak yang dibayarkan sesuai dengan pendapatan yang didapat (Rahman, 2018). Tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh Wajib Pajak merupakan ukuran terbaik mengenai kemampuan wajib pajak tersebut untuk ikut bersama-sama memikul biaya yang diperlukan pemerintah untuk kegiatan rutin dan pembangunan (Pasal 4 ayat 1 UU Nomor 36 tahun 2008). Apabila wajib

pajak mempunyai penghasilan yang cukup maka wajib pajak cenderung tidak akan menemui kesulitan dalam membayar pajak (Amran, 2018).

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2007), pendapatan adalah total manfaat ekonomi yang diperoleh dari kegiatan usaha biasa selama periode yang meningkatkan ekuitas, tidak termasuk arus investasi. Pendapatan hanya mencakup total manfaat ekonomi yang diterima bisnis untuk dirinya sendiri. Jumlah yang diterima atas nama dan atau atas nama pihak ketiga bukanlah pendapatan karena tidak menghasilkan manfaat ekonomi bagi perusahaan dan tidak menyebabkan peningkatan ekuitas. Sedangkan menurut Munandar (2006), pendapatan adalah peningkatan aset yang mengarah pada peningkatan ekuitas, tetapi bukan karena peningkatan modal pemilik baru dan bukan karena peningkatan aset karena peningkatan kewajiban.

#### **2.2.7.2 Konsep Pendapatan**

Menurut Standart Akuntansi Keuangan (SAK) PSAK no. 25 yang perlu dipertegas dalam pendekatan arus keluar adalah bahwa pendapatan tersebut diperoleh dari penyerahan atau produksi barang, penyerahan jasa atau kegiatan utama lainnya perusahaan dimana didalamnya tersirat bahwa produk tersebut harus meninggalkan perusahaan. Konsep dasar pendapatan adalah bahwa pendapatan merupakan proses arus, yaitu penciptaan barang atau jasa oleh perusahaan selama jarak waktu tertentu.

### **2.2.7.3 Pengukuran Pendapatan**

Terdapat dua hal yang perlu diperhatikan pada saat suatu pendapatan diakui, yaitu pengukuran pendapatan dengan satuan atau ukuran moneter dan penetapan waktu bahwa pendapatan tersebut dapat dilaporkan sebagai pendapatan. Ikatan Akuntan Indonesia (2002) memberikan ketentuan mengenai pengukuran pendapatan yang dinyatakan dalam Standar Akuntansi Keuangan yang isinya bahwa “Pendapatan harus diukur pada nilai wajar yang dapat diterima, besarnya pendapatan yang timbul dari suatu transaksi biasanya ditentukan oleh kesepakatan antara perusahaan pengakuisisi atau perusahaan pengguna. Jumlah ini dapat diukur sebagai nilai wajar dana yang dipertimbangkan perusahaan untuk menerima dikurangi jumlah diskon perdagangan dan volume yang telah diberikan perusahaan.

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang menjadi bahasan penting yaitu, Kualitas Pelayanan, Penerapan *E-System*, dan Tingkat Pendapatan sebagai variabel bebas (Independent Variable) dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat nya (Dependent Variable).

### **2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada masyarakat yang berhak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kualitas

pelayanan yang baik ini akan bertujuan untuk memuaskan pelanggan agar mereka sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang baik akan menghindarkan ketidakpuasan masyarakat sehingga membuat masyarakat nyaman dan merasa senang. (Susmita & Supadmi, 2015).

Pelayanan yang berkualitas mempengaruhi kehadiran wajib pajak untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya. Fiskus harus mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat wajib pajak dengan tujuan agar memberikan kepuasan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Erlina, Een & Ratnawati, 2018). Hasil penelitian dari Mir'atusholihah et al. (2011) dan Mahardika (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Era Pandemi covid-19.

### **2.3.2 Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

DJP telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu e-System atau Electronic System. Sistem ini diharapkan lebih efektif dan efisien dari segi waktu bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, karena wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan pajak sehingga wajib pajak dapat dimudahkan (Candra, 2013).

*E-System* ini diharapkan dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan apalagi dalam kondisi *covid-19* yang mengharuskan masyarakat untuk melakukan sosial distancing pada saat itu. Hal ini menunjukkan semakin baik penerapan *e-Registration*, *e-Filling*, *e-SPT*, dan *e-Billing* maka kepatuhan wajib pajak juga akan menjadi lebih baik lagi. Jika wajib pajak memiliki minat untuk menerapkan *e-System* yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak, maka kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri dan membayar pajaknya juga akan meningkat.

Hasil penelitian dari Pratami, Sulindawati, Wahyuni (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-Registration*, penerapan *e-Filling*, penerapan *e-SPT*, dan penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena penggunaan *e-System* pajak dapat lebih mudah untuk proses pemungutan pajak sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis sebagai berikut :

H2 : Penerapan *e-System* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Era Pandemi Covid-19.

### **2.3.3 Pengaruh Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Penghasilan setiap wajib pajak tentu saja berbeda-beda. Pandemi covid-19 yang terjadi saat ini sangat berdampak terhadap penghasilan wajib pajak baik wajib pajak yang memiliki pekerjaan tetap maupun wajib pajak yang

melakukan usaha. Oleh sebab itu peranan wajib pajak sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan penerimaan meskipun kondisi ekonomi sedang tidak stabil. Menurut Rahman (2018) penghasilan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena beberapa diantara mereka menganggap bahwa membayar pajak hanya akan menguntungkan pejabat negara karena kasus korupsi yang berhubungan dengan uang pajak. Hal tersebut menjadi salah satu penyebab wajib pajak dengan penghasilan tinggi namun enggan untuk membayar pajak.

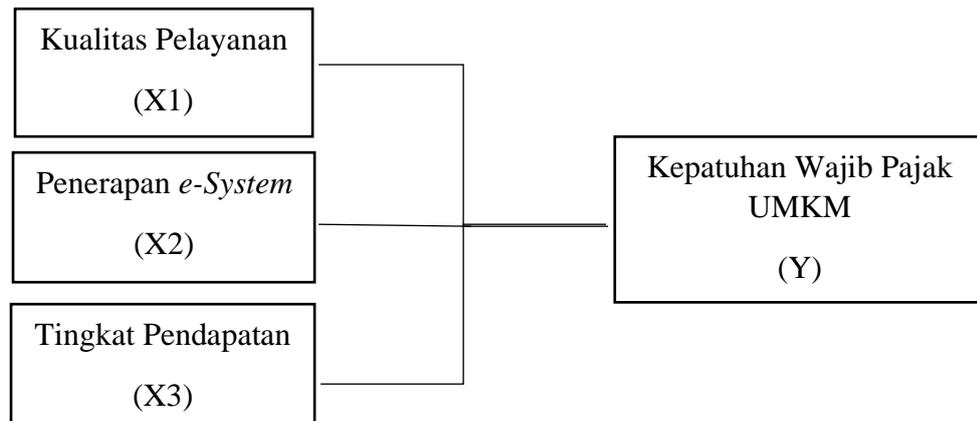
Menurut Amran (2018) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penghasilan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penghasilan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Megantara, dkk (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar penghasilan pajak dengan terhadap kepatuhan wajib pajak atas penerapan PP N0 46 Tahun 2003. Penghasilan mempengaruhi kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi penghasilan maka semakin tinggi juga kemampuan membayar pajak yang dapat menumbuhkan kepatuhan wajib pajak tersebut.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis sebagai berikut :

H3 : Tingkat Pendaptan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Era Pandemi Covid-19.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasar teori yang telah dikemukakan oleh peneliti di atas, maka hubungan antar variabel dalam penelitian ini dinyatakan dalam sebuah kerangka pemikiran teoritis, sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran**

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2006:47) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap objek permasalahan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Ho: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era Pandemi Covid-19 di kabupaten Jombang.  
Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era Pandemi Covid-19 di kabupaten Jombang.
2. Ho: Tidak ada pengaruh penerapan e-system terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era Pandemi Covid-19 di kabupaten Jombang.  
Ha: Terdapat pengaruh penerapan e-system terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era Pandemi Covid-19 di kabupaten Jombang.
3. Ho: Tidak ada pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era Pandemi Covid-19 di kabupaten Jombang.  
Ha: Terdapat pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di era Pandemi Covid-19 di kabupaten Jombang.