

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Peneliti Terdahulu**

Penelitian terkait kepatuhan wajib pajak UMKM dan individu telah menunjukkan berbagai hasil terkait pengetahuan perpajakan, sanksi, serta penggunaan teknologi informasi terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Afina & Iskandar (2023), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Samarinda, sedangkan niat dan sikap berpengaruh signifikan.

Berbeda dengan penelitian Prena & Putuhena (2022), Hasilnya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan niat dan sikap tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian terbaru juga menyoroti pengaruh teknologi informasi dan digitalisasi pajak terhadap kepatuhan pajak. Michael, William Widjaja (2024), dalam penelitiannya menemukan bahwa sanksi pajak merupakan motivator signifikan untuk kepatuhan pajak, sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan. Namun, teknologi informasi dapat meningkatkan efek pengetahuan pajak dalam mendorong kepatuhan.

Selain itu, penelitian Jamaluddin et al (2024) menemukan bahwa digitalisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak semuanya berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Penelitian oleh Mutiara (2024) dan Nugraha, dkk. (2024) juga mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa

digitalisasi pajak, sanksi, dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Secara keseluruhan, hasil-hasil ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti sosialisasi, teknologi informasi, dan sanksi pajak memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik pada UMKM maupun wajib pajak orang pribadi. Sementara itu, pengaruh pengetahuan pajak cenderung bervariasi tergantung pada konteks dan faktor-faktor moderasi seperti teknologi.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 *Theory of Planned Behavior***

*Theory of Planned Behavior* adalah pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan oleh (Ajzen & Fishbein, 1975). Ajzen menambahkan variabel kontrol perilaku persepsian ke dalam model *Theory of reasoned Action*. Sehingga tercipta sebuah model baru yang dikenal sebagai *Theory of planned behavior* (Putri, 2019). Menurut teori ini, seseorang dapat bertindak menurut niatnya hanya jika ia memiliki kontrol terhadap perilakunya. *Theory of Planned Behavior* merupakan niat individu untuk melakukan perilaku tertentu yang secara relevan untuk menjelaskan perilaku yang dilakukan. Berdasarkan teori ini peneliti dapat menilai bagaimana variabel-variabel yang diukur dapat memberikan pengaruhnya terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Kussuari & Boenjamin, 2019).

*Theory of Planned Behavior* membagi tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu, yaitu :

- a. *Behavioral Belief*, yaitu kepercayaan akan hasil dari suatu tindakan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil tindakan tersebut. Keyakinan perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku baik atau buruk.
- b. *Normative Belief*, yaitu kepercayaan individu terhadap harapan normatif dari referensi seperti keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak untuk setuju atau tidak setuju berbuat suatu perbuatan yang diberikan. Keyakinan normative mengakibatkan tekanan social yang dirasakan.
- c. *Control Belief*, yaitu keyakinan individu berdasarkan pengalaman tindakan sebelumnya dan faktor yang mendukung atau mengganggu persepsinya mengenai tindakan. Keyakinan kontrol menimbulkan kontrol keprilaku yang dipersepsikan.

### **2.2.2 Teori Atribusi**

Teori atribusi merupakan konsep yang menerangkan perilaku yang terdapat dalam diri seorang individu. Dengan teori ini akan dipelajari mengenai proses pada saat seseorang individu menginterpretasikan sebab, alasan, serta peristiwa atas perilaku yang dilakukannya tersebut (Heider, 1958). Fritz Heider menyebutkan bahwa perilaku seseorang individu nantinya akan dipengaruhi oleh kombinasi antara kekuatan internal dirinya dan kekuatan eksternal. Kekuatan internal yang dimaksud adalah sebagai faktor yang berasal dari dalam diri individu, sedangkan kekuatan eksternal mencakup berbagai faktor yang berasal dari luar individu.

Teori atribusi akan mengungkapkan mengenai pemahaman dan reaksi seseorang individu atas suatu peristiwa yang ada di sekitarnya, dengan memahami berbagai alasannya mengenai kejadian yang di alami. Atribusi

internal dan eksternal diyakii dapat memberikan pengaruh terhadap evaluasi kinerja individu. “Teori atribusi pada dasarnya menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku orang lain maka mereka mencoba untuk menentukan apakah prilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal” (Riantini & Sanulika, 2023).

### **2.2.3 Pengetahuan Pajak**

Menurut Chau & Leung (2009), pengetahuan perpajakan merupakan informasi perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai landasan dalam bertindak, mengambil keputusan, dan menempuh arah atau strategi tertentu dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Creedy & Gemmell, 2020). Pengetahuan wajib pajak sangat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap ketentuan Peraturan-Peraturan Perundang Undangan Perpajakan menyebabkan wajib pajak merasa tidak memiliki kewajiban untuk membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan yang juga merupakan sebuah informasi pajak yang dapat dipakai wajib pajak sebagai acuan untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau sreategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiabannya dibidang perpajakan (Marfati *et al.*, 2022). Pengetahuan Perpajakan ialah keadaan wajib pajak dalam memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan, dan fungsi pajak (Khasanah, 2014).

Pengetahuan wajib pajak adalah sebuah cara yang dilakukan wajib pajak untuk mengetahui apa yang mejadi kewajiban perpajakannya melalui informasi atau data-data mengenai pajak, baik berupa apa yang akan dibayar, tarif pajak, manfaat pajak, dampak ataupun sanksi yang akan dikenakan dan peraturan lainnya. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam menentukan perilakunya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Lestari, 2017).

#### **2.2.4 Sanksi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2018) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan diikuti/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat preventif agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma perpajakan. Sanksi pajak tersebut merupakan konsekuensi atas perbuatan menyimpang yang telah dilakukan oleh wajib pajak yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya. Semakin berat sanksi yang dikenakan bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan semakin sadar dan semakin tinggi kepatuhannya sebagai wajib pajak maka dapat dikatakan bahwa sanksi pajak ialah jaminan oleh pemerintah untuk mencegah pelanggaran aturan perpajakan (Sipahutar & Masyitah, 2023). Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Menurut Nasiroh & Afiqoh (2022) sanksi perpajakan juga dapat menjadi jaminan bahwa wajib pajak akan mematuhi segala peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu pemberian sanksi pajak juga dapat menjadi alat agar wajib pajak patuh untuk membayar pajak.

### **2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan merupakan bagian dari self assessment system karena wajib pajak akan bertanggung jawab atas kewajiban perpajakannya, mulai dari menghitung pembayaran pajaknya, serta membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Menurut Graha *et al.* (2024), kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran akan pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam keadaan wajib pajak memahami dan berusaha memahami segala ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir perpajakan dengan lengkap dan jelas, menghitung dengan benar.

Safitri & Afiqoh (2022) juga mengemukakan bahwa kepatuhan pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan dalam memenuhi pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dalam hal ini, kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melakukan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan Amalia & Anwar (2023).

### **2.2.6 Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Perkembangan teknologi saat ini berpengaruh terhadap seluruh kegiatan masyarakat. Saat ini dengan memanfaatkan teknologi kegiatan dan pekerjaan yang dilakukan akan lebih efektif, efisien dan terorganisir. Pemanfaatan teknologi juga menyebabkan perubahan-perubahan dalam bidang perpajakan. Kemajuan teknologi yang semakin berkembang dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan seperti menyediakan fasilitas berbasis elektronik guna

meningkatkan pelayanan sehingga memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan pelaporan pajak berbasis *esystem*, di mana *e-system* dibagi menjadi *e-registration*, *e-filing*, serta *ebilling*. Tujuan digunakan sistem elektronik perpajakan ini diharapkan dapat memberi kemudahan untuk wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Misalnya *e-registration* yang mempermudah pendaftaran NPWP secara online. Penerapan sistem administrasi *e-registration* mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Kania et al., 2017).

## **2.3 Hubungan Antar Variabel**

### **2.3.1 Hubungan Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dijelaskan dalam *Theory of Planned Behavior*. Pengetahuan ini membantu wajib pajak dalam memahami hak dan kewajiban perpajakan, sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang tepat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Ajzen & Fishbein, 1975). Kurangnya pemahaman tentang peraturan perpajakan sering kali menyebabkan ketidakpatuhan karena wajib pajak merasa tidak memiliki kewajiban untuk membayar pajak (Marfati et al., 2022). Selain itu, pengetahuan yang mendalam tentang pajak juga memotivasi wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan, menghindari sanksi, serta memahami manfaat dari kepatuhan pajak.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Jamaluddin et al., (2024), Nugraha et al., (2024), serta Kamila et al., (2023). mendukung hipotesis

bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman pajak dapat mendorong perilaku kepatuhan, yang pada akhirnya membantu meningkatkan penerimaan pajak negara.

Dari uraian tersebut, maka bisa ditarik hipotesis sebagai berikut:

**H1 = Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

### **2.3.2 Hubungan Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Pajak**

Dalam perpajakan, sanksi pajak dapat berperan sebagai faktor instrumental yang mendorong wajib pajak UMKM untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Sanksi pajak menciptakan insentif bagi wajib pajak agar taat dalam melaporkan dan membayar pajak, karena mereka memahami konsekuensi yang akan diterima jika tidak patuh. Mengingat, sumber pendapatan negara sebagian besar dari pajak sehingga sangat penting untuk meningkatkan pemasukan dari pajak untuk pembangunan nasional (Hasanudin *et al.*, 2020).

Hasil penelitian Michael *et al.*, (2024) mendukung teori ini, dengan menemukan bahwa sanksi pajak adalah motivator signifikan untuk kepatuhan pajak di kalangan UMKM di Indonesia. Sanksi pajak secara nyata mendorong UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, Yusnindar, (2024) juga menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak UMKM. Oleh karena itu, berdasarkan teori dan temuan penelitian tersebut, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

**H2 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.**

### **2.3.3 Hubungan Moderasi Pemanfaatan Teknologi Informasi antara Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Ajzen & Fishbein, (1975) dalam *Theory of Planned Behavior* menyebutkan, perilaku individu termasuk kepatuhan pajak dipengaruhi oleh behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs. Dalam konteks ini, pengetahuan pajak merupakan bagian dari control beliefs, yaitu keyakinan wajib pajak bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Namun, meskipun wajib pajak memiliki pengetahuan pajak, pemanfaatan teknologi informasi dapat memainkan peran penting dalam memoderasi sejauh mana pengetahuan tersebut berdampak pada kepatuhan pajak. Penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi pajak digital dan sistem online, dapat menyederhanakan proses perpajakan, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan mengurangi kerumitan administrasi perpajakan, sehingga wajib pajak UMKM lebih mudah mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

Hasil penelitian Michael., (2024) mendukung gagasan ini, di mana ditemukan bahwa pengetahuan pajak tidak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak secara langsung. Namun, ketika dimoderasi oleh pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan pajak menunjukkan potensi untuk lebih berpengaruh pada kepatuhan pajak. Ini menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas pengetahuan pajak dalam mendorong kepatuhan, terutama dengan menyederhanakan proses dan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban mereka. sehingga dengan pemanfaatan teknologi yang lebih baik, pengetahuan pajak akan lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Dengan demikian, berdasarkan teori dan temuan penelitian, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

**H3 : Pemanfaatan teknologi informasi memoderasi hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM.**

#### **2.3.4 Hubungan Moderasi Pemanfaatan Teknologi Informasi antara Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM**

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, sanksi pajak dapat memotivasi individu atau entitas untuk mematuhi peraturan perpajakan karena takut akan konsekuensi yang dihadapi jika melanggar. Dalam konteks ini, sanksi pajak berperan sebagai *control belief* yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Namun, efektivitas sanksi pajak dalam mendorong kepatuhan dapat semakin diperkuat dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi Marfati *et al.* (2022).

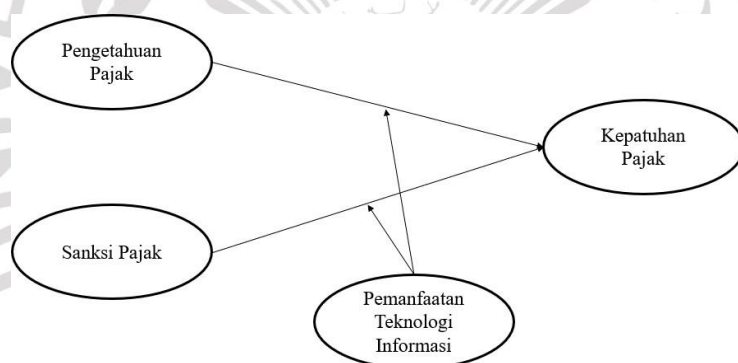
Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem perpajakan berbasis digital atau platform online, dapat menyederhanakan proses administrasi perpajakan, meningkatkan transparansi, dan mempermudah akses informasi. Hal ini membuat wajib pajak lebih sadar akan sanksi yang mereka hadapi jika tidak mematuhi kewajiban perpajakan (Putri, 2019). Selain itu, teknologi informasi juga dapat mempercepat proses penegakan sanksi secara otomatis, sehingga menciptakan persepsi bahwa sanksi akan diterapkan secara konsisten dan efisien. Sanksi pajak juga konsisten dengan gagasan bahwa teknologi informasi tidak hanya membantu wajib pajak memahami kewajiban mereka dengan lebih baik, tetapi juga memperkuat persepsi bahwa pelanggaran aturan pajak akan berujung pada sanksi yang pasti dan segera.

Hasil penelitian Michael et al., (2024) menunjukkan bahwa sanksi pajak menjadi motivator yang signifikan untuk kepatuhan pajak di kalangan UMKM. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa teknologi informasi dapat memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan. Dengan demikian, teknologi informasi kemungkinan juga memiliki peran yang sama dalam memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

**H4 : Pemanfaatan teknologi informasi memoderasi hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM.**

#### 2.4 Kerangka Penelitian dan Hipotesis

Berdasarkan uraian dari hubungan antar variabel beserta hipotesisnya maka dapat diilustrasikan kerangka penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

H1 = Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib UMKM.

H2 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

H3 : Pemanfaatan teknologi informasi memoderasi hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM.

H4 : Pemanfaatan teknologi informasi memoderasi hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak UMKM.