

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Theory of Planned Behavior

Teori ini memberikan penjelasan bahwa sikap individu terhadap suatu perilaku didapatkan dari keyakinan terhadap konsekuensi yang akan ditimbulkan oleh perilaku tersebut, yang disebut dengan *behavioral beliefs* (keyakinan terhadap perilaku). Berdasarkan *Theory Of Planned Behavior*, seseorang yang percaya bahwa menunjukkan suatu perilaku tertentu akan mengarahkan pada hasil positif yang akan mempunyai sikap *favorabel* terhadap perilaku yang ditampilkan, sedangkan orang yang percaya bahwa menampilkan tingkah laku tertentu akan mengarahkan pada hasil yang negatif, maka ia akan memiliki sikap *unfavorable* (Ajzen, 2005).

Theory of Planned Behavior mempelajari tentang sikap terhadap perilaku. Penentu terpenting dalam perilaku seseorang adalah niat untuk berperilaku, yaitu kombinasi dari sikap untuk menampilkan perilaku tersebut dan norma subjektif. Seseorang akan menampilkan suatu perilaku yang positif atau negatif untuk menunjukkan suatu perilaku tertentu sehingga memunculkan niat untuk berperilaku yang kemudian ditentukan oleh sikap. Selain itu ada juga faktor dari luar individu yang berisi persepsi dan keyakinan seseorang untuk menerima atau tindakan yang dilakukannya. Apabila seseorang meyakini apa yang menjadi norma kelompok, maka seseorang tersebut akan mematuhi dan membentuk perilaku yang sesuai dengan kelompoknya. Teori ini juga mengemukakan kemampuan diri seseorang dalam melakukan suatu perilaku dari pengalaman masa lalu seseorang tersebut dan juga perkiraan seseorang mengenai seberapa sulit atau mudahnya untuk melakukan suatu perilaku yang bisa didapatkan informasinya dari orang lain juga (Nugroho, 2017).

Pemerintah menteri keuangan memberikan insentif pajak UMKM untuk mengikuti program relaksasi pajak dengan tujuan untuk mendorong dan juga memfasilitasi UMKM dalam kebutuhan melakukan mengikuti program relaksasi pajak (www.pajak.go.id). Di dukung dengan adanya sosialisasi dan juga arahan dari pihak yang terkait dalam hal ini dapat mendorong UMKM untuk segera mengikuti program relaksasi pajak ini dalam memanfaatkan fasilitas atau insentif pajak dari pemerintah. Kemudahan yang diberikan keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM dapat menimbulkan kepercayaan positif sehingga UMKM akan merasa termotivasi dan dapat menimbulkan persepsi mengenai betapa mudahnya untuk mengikuti program relaksasi pajak ini sesuai dengan peraturan pemerintah www.kemenkeu.go.id. Fasilitas relaksasi pajak yang akan didapat oleh wajib pajak yang mengikuti program *relaksasi pajak* antara lain (Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Fasilitas PPh tersebut sebagaimana diatur dalam PP 29 Tahun 2020 yaitu:

- a. Tambahan pengurangan penghasilan neto bagi wajib pajak dalam negeri yang memproduksi alat kesehatan atau perbekalan kesehatan rumah tangga
- b. Sumbangan yang dapat menjadi pengurang penghasilan bruto
- c. Pengenaan tariff PPh 0 persen dan bersifat final atas tambahan penghasilan yang diterima tenaga kerja dibidang kesehatan
- d. Pengenaan tarif PPh 0 persen dan bersifat final atas penghasilan berupa kompensasi atau penggantian atas pengguna harta

Hubungan antara *Theory of Planned Behavior* dengan penelitian ini yaitu apabila didalam diri UMKM sudah timbul niat untuk melakukan mengikuti program relaksasi pajak dalam usahanya, dimana niat ini bisa timbul karena adanya pemberian informasi dan juga sosialisasi mengenai manfaat yang akan didapatkan oleh UMKM apabila melakukan mengikuti program relaksasi pajak. Jika niat sudah timbul dalam diri pelaku usaha UMKM, kemudian akan ada determinan sikap seseorang terhadap perilaku maka seseorang tersebut akan memiliki keyakinan untuk melakukan mengikuti program relaksasi pajak, dimana keyakinan ini berkaitan dengan norma subjektif yang terdapat keyakinan

seseorang untuk menyetujui atau tidak untuk mengikuti program relaksasi pajak dimasa pandemi covid-19 ini. Bukan hanya itu apabila pelaku usaha UMKM memiliki pengetahuan mengenai informasi yang di dapatkan melalui pemerintah seperti yang dijelaskan pada salah satu determinan teori ini yaitu persepsi mengenai kontrol perilaku, dimana kejadian dimasa lalu dan persepsi mengenai kemudahan dalam megikuti program relaksasi pajak akan meningkatkan pemahaman UMKM dalam mengikuti program relaksasi pajak berdasarkan keputusan wajib pajak UMKM. Fasilitas relaksasi pajak yang akan didapat oleh wajib pajak yang mengikuti program *relaksasi pajak* antara lain (Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Fasilitas PPh tersebut sebagaimana diatur dalam PP 29 Tahun 2020 yaitu:

- a. Tambahan pengurangan penghasilan neto bagi wajib pajak dalam negeri yang memproduksi alat kesehatan atau perbekalan kesehatan rumah tangga
- b. Sumbangan yang dapat menjadi pengurang penghasilan bruto
- c. Pengenaan tariff PPh 0% dan bersifat final atas tambahan penghasilan yang diterima tenaga kerja dibidang kesehatan
- d. Pengenaan tariff PPh 0% dan bersifat final atas penghasilan berupa kompensasi atau penggantian atas pengguna harta

Pada penelitian ini, teori *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan pengetahuan perpajakan serta kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan wajib pajak UMKM dapat melakukan program relaksasi pajak untuk membantu UMKM dalam pandemi covid-19 yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari wajib pajak.

2.2 Pengertian relaksasi pajak

Relakasasi di definisikan sebagai kompensasi, keringanan yang diberikan untuk suatu aspek membuat suatu sistem menjadi lebih baik dan lancar lagi. Menurut kanwil DJP Bengkulu dan Lampung relaksasi pajak yang dimaksud antara lain insentif pajak bagi wajib pajak pada sektor manufaktur seperti PPh pasal 21

ditanggung oleh pemerintah. Insentif pajak merupakan sebuah penawaran dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu contohnya kebijakan yang dikeluarkan dalam undang-undang Nomor 2 Tahun 2020 dengan tujuan untuk peningkatan hukum wajib pajak hingga perlunasan basis pajak ditengah pandemi covid-19. Kebijakan penurunan relaksasi insentif pajak penghasilan (PPh) meringankan UMKM sekaligus memaksimalkan penerimaan Negara (Widyasari, 2020). Dikutip dari investor daily pandemi covid-19 telah memberikan tekanan hebat terhadap perekonomian yang menghantam sisi permintaan maupun penawaran sekaligus. Dalam hal ini para pelaku UMKM dapat mengajukan insentif pajak sampai akhir tahun 2021, yaitu insentif PPh final tarif 0,5% yang ditanggung pemerintah (DTP). Dengan adanya kebijakan pajak ditanggung pemerintah (DTP), UMKM tidak perlu lagi melakukan setoran pajak dan pihak-pihak yang bertransaksi dengan UMKM juga tidak perlu melakukan pemotongan pajak saat bertransaksi.

2.3 Pengertian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Definisi UMKM menurut undang-undang nomor 20 Tahun 2008 sebagai berikut:

1. Usaha Mikro adalah badan usaha perorangan yang memiliki kriteria Usaha Mikro dengan diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha dan bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi sebagian baik langsung atau tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha dan bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian secara langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil dan

Usaha Besar dengan total kekayaan bersihnya sesuai yang sudah diatur dengan peraturan undang-undang tersebut .

2.3.1 Kriteria UMKM

Menurut pasal 6 UU RI No 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria Usaha Mikro Memiliki asset atau kekayaan bersih minimal sebanyak Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha , atau memiliki hasil keuntungan dari penjualan tahunan sebesar banyak Rp300.000.000 (tiga ratus juta rupiah).
2. Kriteria Usaha Kecil Memiliki asset dan kekayaan bersih sebesar Rp.50.000.000 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan jumlah sebanyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau Memiliki hasil keuntungan penjualan tahunan sebanyak Rp. 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan jumlah sebanyak Rp. 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah).
3. Kriteria Usaha Menengah Memiliki asset kekayaan bersih sebanyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan jumlah sebanyak Rp. 10.000.000.000 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. Memiliki hasil keuntungan penjualan tahunan sebanyak Rp. 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan jumlah sebanyak Rp. 50.000.000.000 (lima puluh milyar rupiah).

2.4 Definisi Pajak

Definisi pajak yang dikemukakan oleh menurut (Soemitro, 2014) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian disempurnakan, menjadi pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membayar

pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public investment*. Definisi pajak yang dikemukakan oleh S.1. Djajadiningrat. Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum (Resmi, 2014). Definisi pajak yang dikemukakan oleh Feldman. Pajak adalah prestasi yang di pakasakan sepihak oleh dan terutang kepada pemerintah (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum (Resmi, 2014).

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaanya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang biladari pemasukannya masih terdapat surplus digunakan untuk membiayai *public investment*

2.4.1 Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Keputusan relaksasi pajak UMKM menurut Gunadi (2018) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Keputusan perpajakan menurut Rahayu (2018) menyatakan bahwa keputusan mengikuti relaksasi pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Widodo (2018) bahwa keputusan mengikuti relaksasi

pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan adanya informasi relaksasi pajak. keputusan mengikuti relaksasi pajak merupakan proses pemilihan alternative tindakan untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu yang dilakukan dengan pendekatan sistematis terhadap permasalahan melalui proses pengumpulan data menjadi informasi serta ditambah dengan faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dengan keputusan tersebut. Menurut Turban (2018) keputusan mengikuti relaksasi pajak adalah proses memilih tindakan (diantara berbagai alternative) untuk mencapai suatu tujuan atau beberapa tujuan yang ingin dilakukan dengan sesuai kebijakan dari pemerintah.

Menurut Indrawati (2018) sebagai Menteri Keuangan RI, insentif PPh final berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 23 tahun 2018, dengan mengatakan insentif pajak merupakan suatu kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah berupa pengurangan atau keringanan beban pajak yang ditanggung oleh wajib pajak atau pajak yang ditanggung pemerintah (DTP). Insentif pajak diberikan kepada wajib pajak yang terdampak covid-19. Keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM merupakan sebuah perilaku dalam bentuk melaksanakan program relaksasi pajak yaitu dengan adanya informasi keringan pajak di masa pademi bagi UMKM Kota Bandar Lampung. Hal ini Wajib pajak harus melaporkan realisasinya dengan kepatuhan peraturan yang ada di KPP Bandar Lampung . Dengan adanya insentif PPh final tariff 0,5% sesuai peraturan pemerintah Nomor 23 tahun 2018 (PPh Final PP 23) ditanggung pemerintah yang telah diberikan pemerintah memberikan kemudahan bagi para pelaku UMKM, karena pelaku usaha UMKM tidak perlu melakukan penyeteroran pajak terutang, tetapi hanya perlu melakukan laporan realisasi di setiap bulannya. Dengan adanya insentif pajak, tentu akan sangat bermanfaat bagi para pelaku usaha UMKM, terutama bagi usaha yang terdampak pandemi. Selain itu, dengan adanya relaksasi pajak ini akan menyelamatkan para pelaku usaha UMKM dari kebangkrutan akibat pandemi, sehingga kegiatan ekonomi di kalangan UMKM tetap dapat berjalan.

2.4.2 Prosedur

Menurut Sari (2013), Pemahaman prosedur adalah kemampuan pemahaman wajib pajak memahami dengan jelas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan di satu pihak, dan lain pihak ada usaha-usaha administrasi pajak yang memungkinkan para wajib pajak mematuhi pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya prosedur pengurusan yang lebih muda dan baik akan meningkatkan para usaha UMKM dalam mengikuti relaksasi pajak. Bagi wajib pajak yang ingin memanfaatkan insentif tersebut, harus melakukan pengajuan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) sesuai batas waktu yang telah ditetapkan.

Di dalam UUD tentang peraturan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib pajak menggunakan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) sebagai sarana untuk pelaporan dan mempertanggung jawabkan jumlah pajak. Fungsi lain SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) adalah untuk sarana melaporkan penyeteroran pembayaran atau pelunasan, baik dilakukan wajib pajak maupun pihak pemotong. Maka dari itu SPT ini amat sangat penting yang digunakan untuk pelaporan pajak setiap bulannya. Ada 9 (Sembilan) jenis SPT masa salah satunya adalah pajak PPh pasal 21. Sedangkan pelaporan SPT tahunan adalah SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan, misal nya: SPT tahunan Wajib Pajak Badan dan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Saat ini masyarakat dipaksa harus membatasi pergerakan di luar rumah sebagai upaya untuk pencegahan penularan virus covid-19. Di masa pandemi DJP mengarahkan wajib pajak untuk melaporkan SPT melalui daring atau secara mandiri. Termasuk layanan yang tidak bisa dilayani secara tatap muka. Wajib pajak bisa melaporkannya secara online melalui aplikasi *e-filing*. Jika kesulitan atau memerlukan konsultasi, wajib pajak dapat berkonsultasi secara daring. Pengajuan SPT juga dapat dilakukan secara online melalui e-SPT dapat diunduh di website Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id.

2.4.3 Pelayanan

Pelayanan pajak dalam melayani dan membantu wajib pajak dalam memenuhi segala kewajiban perpajakan diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten serta kualitas yang diharapkan sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak yang mengikuti relaksasi pajak UMKM di kantor pelayanan pajak pratama (KPP) Bandar Lampung dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Pelayanan yang berkualitas baik dalam suatu program akan meningkatkan keputusan seseorang untuk mengikuti program relaksasi pajak tersebut. Pelayanan benar, cepat dan memudahkan pelanggan dalam situasi covid-19, sehingga para Usaha UMKM di kota Bandar Lampung akan meningkatkan dengan adanya keputusan mengikuti program relaksasi pajak. Menurut (Albari, 2009) memberikan layanan keamanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga, pelayanan perpajakan dapat dijelaskan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak (KPP) di Kota Bandar Lampung berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan, kenyamanan atas proses bantuan kebutuhan wajib pajak. Terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai indikator atau ukuran kualitas pelayanan. Menurut Zeithalm (2018) lima dimensi kualitas layanan tersebut adalah:

1. Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan percaya.
2. Responsive (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
3. Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya

4. Berwujud/bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

2.4.4 Pengetahuan Konsumen

menyatakan bahwa pengetahuan konsumen adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan menurut (Khasanah, 2018). Pengetahuan konsumen adalah informasi yang paling penting dalam suatu perpajakan, suatu proses wajib pajak harus memahami dan mengetahui peraturan dan undang-undang perpajakan (Nengsy, 2018). pengetahuan pajak mencakup mengetahui peraturan pajak merupakan kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Rahayu et al, 2015). Menurut wati et al (2015) menyatakan bahwa apabila pengetahuan pajak tidak memiliki peraturan pajak, maka tidak akan bisa menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pada saat melakukan untuk mengikuti relaksasi pajak UMKM diperlukan pengetahuan pajak dan bisa memahami bagaimana proses dan pelaksanaan relaksasi pajak yang dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga bisa menghasilkan wajib pajak mengikuti relaksasi pajak UMKM.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar yang berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi pembayaran pajak menurut Ihsan (2018) Menurut penjelasan dari beberapa sumber, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang hukum perpajakan, undang-undang perpajakan dan tata cara perpajakan yang dapat digunakan untuk dasar wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban pajaknya. Menurut Notoatmojo (2017). Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak (Rahayu, 2018) yaitu wajib pajak harus meliputi : Pengetahuan

mengenai ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia, dan Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang sebagai berikut:

1. Faktor Internal

- a. Pendidikan adalah usaha dasar yang dimiliki oleh seseorang berupa ilmu pengetahuan.
- b. Pekerjaan adalah sesuatu hal yang dimiliki seseorang berdasarkan oleh ketrampilan seseorang.
- c. Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan benda atau makhluk baik hidup maupun mati .

2. Faktor Eksternal

- a. Faktor lingkungan adalah semua keadaan yang berada di sekitar termasuk tempat dan orang.
- b. Sosial budaya adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh manusia berdasarkan budi nuraninya dan pemikiran dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Wardani (2017), indikator dari pengetahuan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
2. Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
3. Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
4. Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

2.4.5 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Hubungan sanksi pajak dengan relaksasi pajak adalah Menurut Widyaningsih (2018) bahwa yang dimaksud dengan sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang. Menurut Widyaningsih (2013), sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas dapat dirangkum yang dimaksud sanksi pajak adalah suatu peraturan yang menjamin bahwa ketentuan peraturan perpajakan akan ditaati oleh wajib pajak, yang berupa sanksi administrasi dan pidana. Adapun macam-macam sanksi pajak menurut para ahli adalah sebagai berikut. Menurut Mardiasmo (2018), dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Penjelasan kedua sanksi tersebut yaitu Sanksi administrasi Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda, dan kenaikan dan Sanksi pidana Berupa siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Indikator sanksi pajak menurut Rahayu (2010) adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas Ketegasan dan kejelasan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus dapat menimbulkan efek jera agar wajib pajak tidak mengulanginya di lain waktu.
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*) sanksi yang diberikan tidak pandang bulu, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Tidak ada toleransi Pemberian sanksi merupakan upaya terakhir petugas pajak setelah beberapa tahapan yang dilalui tidak diindahkan oleh wajib pajak.
4. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajaknya harus sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan dilakukan seimbang atau sesuai dengan kesalahannya.
5. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera ketegasan sanksi yang diterapkan harus memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak mengulangi lagi di waktu yang akan datang dan agar penerimaan negara dari pajak dapat tercapai.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam sebuah penelitian bertujuan melakukan suatu analisa berdasarkan teori dan aturan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai pertimbangan dan perbandingan dalam suatu analisa yang dilakukan, adapun penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Elen Puspitasari (2020)	Postur Motivasi, Pengetahuan dan Perilaku Pelaporan <i>Peer</i> Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Studi Eksperimen Keputusan	Perilaku Pelaporan <i>Peer</i> (X1) Postur Motivasi (X2) Pengetahuan Pajak (X3) Keputusan Kepatuhan Pajak (Y)	Hasil penelitian ini adalah Perilaku Pelaporan <i>Peer</i> Berpengaruh Terhadap Keputusan Kepatuhan Pajak, Motivasi Prosedur,

	Kepatuhan Pajak		dan Pengetahuan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Kepatuhan Pajak
Ida Nurhayati (2021)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan UMKM Mengikuti Relaksasi Pajak Di Masa Pandemi Covid-19	Prosedur (X1) Pelayanan (X2) Pengetahuan (X3) Keputusan Wajib Pajak UMKM (Y)	Hasil penelitian ini adalah Prosedur, Pelayanan dan Pengetahuan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Wajib Pajak UMKM
Menurut Efriyanti (2017)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Kredit Oleh Pelaku Usaha Kecil Menengah Pada Debitur Bank Perkreditan Rakyat Kota Batam	Suku Bunga (X1) Jaminan (X2) Nominal Kredit (X3) Pelayanan Bank (X4) Keputusan Pengambilan Kredit (Y)	Hasil penelitian ini adalah Suku Bunga, Jaminan, Nominal Kredit dan Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit
Menurut K.Lely (2018)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Wajib	Kesadaran Wajib Pajak (X1) Pengetahuan Wajib Pajak (X2)	Hasil penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib

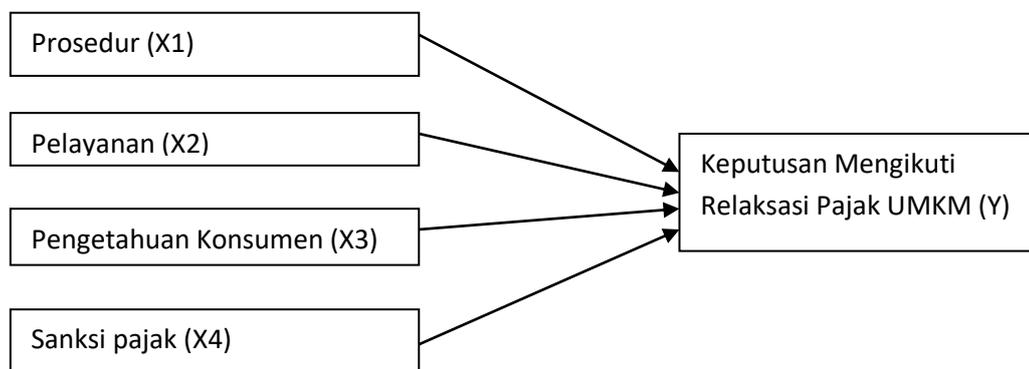
	Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> di KPP Pratama Kota Denpasar	Pelayanan Fiskus (X3) Sanksi Perpajakan (X4) Kemauan Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> (Y)	Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi perpajakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kemauan Wajib Pajak Mengikuti Program <i>Tax Amnesty</i>
Menurut Henny Wirianata (2018)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> (Studi Empiris Pada Perguruan Tinggi Di Jakarta Barat)	Gencarnya Sosialisasi Pemerintah(X1) Kemudahan penerapan <i>Tax Amnesty</i> (X2) Tarif Pajak (X3) Sanksi Pajak (X4) Kesadaran wajib pajak pribadi mengikuti <i>Tax Amnesty</i> (Y)	Hasil penelitian ini adalah gencarnya sosialisasi pemerintah , kemudahan penerapan <i>Tax Amnesty</i> , Tarif Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak pribadi mengikuti <i>Tax Amnesty</i>
Menurut Lubis (2014)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengusaha UMK Untuk Menggunakan Jasa Pembiayaan Modal	Faktor Prosedur (X1) Faktor Keyakinan (X2) Faktor Pelayanan (X3) Pengusaha UKM (Y)	Hasil penelitian ini adalah Faktor Prosedur, Faktor Keyakinan dan Faktor Pelayanan Berpengaruh Signifikan

	Kerja Pada Bank Syariah Di Kota Medan		Terhadap Pengusaha UKM
Menurut Eko Yuliawan (2011)	Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung	Pengetahuan Konsumen (X1) Keputusan Konsumen (Y)	Hasil Penelitian ini mempunyai 1 (Satu) Variabel (X1) saja Yaitu Pengetahuan Konsumen Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Konsumen

Sumber: Penelitian Terdahulu 2011-2021

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

1.7 Bangunan Hipotesis

1.7.1 Pengaruh Prosedur Terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Dalam prosedur pajak dapat dilakukan kepada para usaha yaitu UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang mengikuti relaksasi pajak di Kota Bandar Lampung, tetapi juga harus mengikuti prosedur yang ada untuk dapat menyelesaikan tata cara perpajakan sebagai kelancaran dalam melakukan untuk mengikuti relaksasi pajak (Puspitawati, 2011). Menurut peraturan menteri keuangan Nomor 44/PMK.03/2020 tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak covid-19 dengan prinsip tata kelola peraturan yang baik tentunya kita wajib melaporkan realisasi.

Prosedur pajak merupakan tata cara dan syarat pengurusan hak dan kewajiban perpajakan (Triwahyuni, 2018). Dalam proses melakukan prosedur bagi wajib pajak yang melakukan relaksasi pajak di dukung oleh teknologi informasi yang memadai. Pemanfaatan insentif pajak untuk pelaku usaha UMKM sehingga pegawai pajak merupakan hal yang sangat penting sehingga dapat membantu para wajib pajak untuk melakukan mengikuti relaksasi pajak dengan lebih efektif, efisien dan ekonomis (Maysaroh, 2017). Akan tetap, jika prosedur dilakukan secara online akan memerlukan waktu yang relative lama, karena ketidaksamaan format dari peraturan pajak dan kemungkinan tingkat kesalahan atas prosedur yang tidak sesuai menjadi lebih tinggi (Santi, 2018). Oleh karena itu, semakin tinggi prosedur pajak maka keputusan mengikuti relaksasi pajak yang dihasilkan juga akan semakin tinggi (Muid, 2016).

Hasi penelitian yang telah dilakukan oleh (Nurhayati, 2021) menyatakan bahwa prosedur terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis sebagai beriku:

H1: Prosedur berpengaruh terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

1.7.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. Tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatkan keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM dengan baik dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar, 2012). Fiskus merupakan petugas pajak, jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mory, 2015). Menurut Ramadiansyah (2014), pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Tujuan dari pelayanan fiskus adalah membantu menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2021) menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Dari kesimpulan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pajak untuk meningkatkan keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Dengan demikian dapat diartikan bahwa dengan adanya pelayanan fiskus dapat meningkatkan keputusan wajib pajak UMKM, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2: Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

1.7.3 Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Pengetahuan konsumen adalah informasi yang paling penting dalam suatu perpajakan, suatu proses wajib pajak harus memahami dan mengetahui peraturan dan undang-undang perpajakan (Nengsy, 2018). pengetahuan pajak mencakup mengetahui peraturan pajak merupakan kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Rahayu, 2015). Menurut wati (2015) menyatakan bahwa apabila pengetahuan pajak tidak memiliki peraturan pajak, maka tidak akan bisa menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pada saat melakukan untuk mengikuti relaksasi pajak diperlukan pengetahuan pajak dan bisa memahami bagaimana proses dan pelaksanaan relaksasi pajak yang dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga bisa menghasilkan wajib pajak mengikuti relaksasi pajak.

pengetahuan Konsumen adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Khasanah, 2014). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan wajib pajak UMKM. Dengan demikian dapat diartikan bahwa seorang individu yang memiliki pengetahuan konsumen yang lebih baik dalam melaksanakan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif, maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3: Pengetahuan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM.

1.7.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM

Bagi wajib pajak yang telah mengikuti relaksasi pajak atau memanfaatkan insentif PPh Final UMKM DTP tetapi tidak menyampaikan laporan realisasi pemanfaatan insentif tersebut, ada konsekuensinya yang mesti dihadapi. Surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-29/PJ/2020 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan menteri keuangan Nomor 44/PMK.03/2020 tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak covid-19 memberikan pedoman mengenai hal ini. Beleid tersebut menyebutkan bahwa jika tidak menyampaikan laporan realisasi, wajib pajak tidak dapat memanfaatkan insentif PPh final UMKM DTP. Artinya, wajib pajak tetap wajib menyetor PPh final UMKM sebesar 0,5%. Selain itu, ada sanksi administrasi yang akan dikenai kepada wajib pajak yang tidak menyampaikan laporan realisasi. Seperti kita ketahui, dalam PPh final UMKM, tanggal pembayaran dianggap juga sebagai tanggal pelaporan SPT masa PPh final. Jadi ketika wajib pajak telanjur memanfaatkan insentif tersebut karena tidak menyampaikan laporan realisasi, terjadi keterlambatan penyetoran PPh final UMKM sekaligus pelaporan SPT masa PPh final.

Letak permasalahannya wajib pajak akan dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% perbulan (maksimal 24 bulan) dari nilai yang terlambat dibayar atas keterlambatan pembayaran PPh final UMKM. Disamping itu, wajib pajak juga akan dikenai sanksi. Administrasi berupa denda sebesar Rp100.000 atas keterlambatannya pelaporan SPT masa PPh final. dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Hal ini menyatakan bahwa sanksi pajak adalah suatu bentuk hukuman, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Sanksi pajak pada dasarnya selalu diterapkan menjadi ciri setiap sumber daya manusia yang ada dalam sikap dan nilai, karena dengan sanksi pajak akan berjalan dengan baik dan akan mencapai tujuannya dengan baik pula. Hal ini membuktikan bahwa dengan tidak meningkatkan Sanksi pajak keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM dapat dilakukan dengan menetapkan aturan yang lebih ketat lagi.

Sanksi pajak merupakan jaminan agar wajib pajak dalam membayar pajak dan demi menumbuhkan kesadaran dan meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya, juga sebagai sarana bila terjadi kelalain, pelanggaran ataupun kejahatan terhadap kewajiban perpajakan akan dikenakan sanksi administrasi (Farouq, 2018). Jadi dapat dikatakan bahwa sanksi pajak adalah sebuah hukuman bagi wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan dalam memenuhi kewajibannya dalam melaporkan realisasi pajak baik berupa sanksi administrasi. Tujuan dari penerapan sanksi pajak yaitu agar wajib pajak semakin patuh melakukan kewajiban perpajakannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wiranata (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap keputusan mengikuti relaksasi pajak UMKM. Dengan demikian dapat diartikan bahwa peraturan pajak yang dimiliki sanksi pajak yang lebih ketat dalam melaksanakan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Maka dapat dirumuskan hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

H4: Sanksi pajak berpengaruh terhadap keputusan Mengikuti Relaksasi Pajak UMKM