

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Arisandy (2017) bertujuan untuk memberikan bukti tentang pengaruh signifikan pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi kepatuhan pajak terhadap pajak kepatuhan individu yang melakukan aktivitas bisnis *online* di Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan variabel sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Maulana (2017) bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak, sosialisasi sistem perpajakan, pelayanan kantor pajak terhadap penerapan *self assessment system* yang berdampak pada pelaku sosial *commerce*. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kesadaran wajib pajak, sosialisasi sistem perpajakan, pelayanan kantor pajak dan *self assessment system* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pelaku sosial *commerce*. Secara simultan ada pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi sistem perpajakan, pelayanan kantor pajak, dan *self assessment system* terhadap kepatuhan pelaku sosial *commerce*.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya baik secara parsial maupun simultan. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Rusmawanti dan Wardani (2015) bertujuan untuk membuktikan bahwa pemahaman pajak, sanksi pajak dan sensus pajak memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang yang memiliki usaha. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel pemahaman pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel sanksi pajak dan sensus pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang yang memiliki usaha.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Darmawati dan Oktaviani (2018) bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan akuntansi UMKM terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM *e-commerce* dengan pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kemudahan akses sebagai variabel kontrol. Hasil dari penelitian ini yaitu penerapan akuntansi UMKM berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM *e-commerce*. Variabel kontrol yang mempengaruhi yaitu pemahaman perpajakan dan kemudahan akses, sedangkan variabel kesadaran wajib pajak tidak terbukti sebagai variabel kontrol dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Sania dan Yudianto (2018) bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UKM berbasis *e-commerce* di Bandung. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan pajak sebagai faktor-faktor. Hasil dari penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kewajiban moral tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Oladipupo dan Obazee (2016) bertujuan untuk menyelidiki pengaruh positif dan signifikan pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil dan menengah di Nigeria. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Nurkhin *at all* (2018) bertujuan untuk menguji pengaruh positif dan signifikan pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak dan persepsi amnesti pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Semarang. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak dan persepsi amnesti pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pemahaman Pajak

Mardiasmo (2013:18) menyatakan pemahaman pajak adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak materiil maupun hukum pajak formil.

Waluyo (2014:6) mendefinisikan pemahaman pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak.

Carolina (2013:24) mengemukakan pemahaman pajak 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.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pemahaman pajak merupakan pengetahuan mengenai kewajiban wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan seperti dalam hal bertindak, mengambil keputusan, serta pengetahuannya mengenai peraturan pajak.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Contoh ketika seorang wajib pajak memahami atau dapat mengerti bagaimana cara membayar pajak adalah dengan pengisian, penyampaian, pelaporan, penyetoran SPT dan penyetoran pajak penghasilan.

2.2.1.2 Indikator Pemahaman Pajak

Widayati dan Nurlis (2016) mengemukakan terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami perpajakan, yaitu :

1. Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.

2. Pemahaman mengenai prosedur pembayaran pajak

Apabila wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya dengan mengisi formulir Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan menghitung serta membayar pajak penghasilan.

3. Pemahaman mengenai tarif pajak PP No. 23 Tahun 2018.

Salah satu unsur yang menentukan rasa keadilan dalam pemungutan pajak bagi wajib pajak adalah tarif pajak yang besarnya harus dicantumkan dalam perundang-undangan. Tarif pajak yang ditetapkan atas penghasilan kena pajak wajib pajak orang pribadi dalam negeri sebesar 0.5% dari peredaran bruto yaitu tidak lebih dari Rp 4.800.000.000 per tahun berdasarkan PP No. 23 Tahun 2018.

2.2.1.3 Pemahaman Peraturan Perpajakan

Ketentuan Pajak Penghasilan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018 merupakan kebijakan pemerintah yang mengatur mengenai Pajak Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Kebijakan Pemerintah dengan pemberlakuan PP ini didasari dengan maksud :

- a. Mengedukasi masyarakat untuk tertib administrasi.
- b. Untuk memberikan kemudahan dan penyederhanaan aturan perpajakan.
- c. Memberikan kesempatan masyarakat untuk berkontribusi dalam penyelenggaraan negara.
- d. Untuk memberikan kemudahan dan penyederhanaan aturan perpajakan.

Adapun tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Terciptanya kondisi control sosial dalam memenuhi kewajiban pajak.
2. Kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
3. Meningkatnya pengetahuan tentang manfaat perpajakan bagi masyarakat.

Peredaran bruto (omzet) merupakan jumlah peredaran bruto (omzet) semua gerai/counter/outlet atau sejenisnya baik pusat maupun cabangnya. Pajak yang terutang dan harus dibayar adalah 0.5% dari jumlah peredaran bruto (omzet). Usaha meliputi usaha dagang, industri, dan jasa seperti toko/kios/los kelontong, pakaian, elektronik, bengkel, penjahit, warung/rumah makan, salon dan lainnya.

Objek Pajak yang tidak dikenai PPh ini harus memenuhi kriteria :

- a. Penghasilan dari jasa sehubungan dengan Pekerjaan Bebas, seperti dokter, pengacara, akuntan, notaris, arsitek, pemain musik, pembawa acara, dan sebagaimana diuraikan dalam penjelasan PP tersebut.
- b. Penghasilan dari usaha yang dikenai PPh Final (Pasal 4 ayat 2), seperti sewa rumah, jasa konstruksi, PPh usaha migas, dan lainnya yang diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah tersendiri.
- c. Penghasilan yang diterima atau diperoleh dari luar negeri.

Subjek pajak yang dikenai Pajak Penghasilan sesuai PP Nomor 23 Tahun 2018 adalah Orang Pribadi dan Badan (tidak termasuk Bentuk Usaha Tetap (BUT)) yang menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto (omzet) tidak melebihi Rp 4.800.000,00 dalam 1 (satu) Tahun Pajak. Kemudian yang tidak dikenai Pajak Penghasilan sesuai PP Nomor 23 Tahun 2018 adalah:

- a. Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dan/atau jasa yang menggunakan sarana yang dapat dibongkar pasang dan menggunakan sebagian atau seluruh tempat untuk kepentingan umum. misalnya: pedagang keliling, pedagang asongan, warung tenda di area kaki-lima, dan sejenisnya.
- b. Badan yang belum beroperasi secara komersial atau yang dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah beroperasi secara komersial memperoleh peredaran bruto (omzet) melebihi Rp 4.800.000,00.

Penyetoran dan pelaporan PPh sesuai ketentuan PP Nomor 23 Tahun 2018 yaitu penyetoran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan paling lama tanggal 20 bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. Penghasilan yang dibayar berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 2016 dilaporkan dalam SPT Tahunan PPh pada kelompok penghasilan yang dikenai pajak final dan/atau bersifat final.

2.2.2 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Mardiasmo (2013:26) mendefinisikan kesadaran wajib pajak sebagai keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara menghitung, membayar, dan melapor pajak serta menaati hak dan kewajiban perpajakannya.

Waluyo (2014:12) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku seta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya.

Agus dan Trisnawati, (2016:15) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai sistem dan ketentuan pajak yang berlaku.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kesediaan dan pandangan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

2.2.2.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Agus dan Trisnawati (2016:21) mengemukakan bahwa indikator kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Persepsi Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Kesadaran untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigm akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, juga keadilan dan kepastian hokum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

2. Tingkat Pengetahuan Dalam Kesadaran Membayar Pajak

Tingkat pengetahuan dan pemahaman membayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku berpengaruh pada perilaku kesadaran pembayar pajak. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat, sebaliknya semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakannya.

3. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan faktor ekonomi yang berpengaruh pada kepatuhan pajak. Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan yang tercermin dari tingkat pendapatan. Seseorang yang memiliki pendapatan tinggi, cenderung akan melaporkan pajaknya rendah.

2.2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Waluyo (2014:17) mengemukakan beberapa faktor yang membentuk perilaku kesadaran wajib pajak untuk patuh, yaitu :

a. Bentuk partisipasi

Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan

b. Menyadari penundaan pajak merugikan negara

Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

c. Pajak bersifat memaksa

Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

2.2.3 Pengertian Lingkungan Wajib Pajak

Sambodo (2015:16) menyatakan bahwa lingkungan terdiri keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dihubungkan dan informasi tentang wajib pajak, termasuk didalamnya jumlah nominal dan komposisi penghasilan dan pengeluaran wajib pajak.

Carolina (2013:43) mengemukakan bahwa lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau berpengaruh tertentu kepada individu.

Waluyo (2014:52) menyatakan bahwa lingkungan perpajakan adalah hukum perpajakan yang diterapkan dalam suatu negara berpengaruh terhadap manager keuangan dalam mengambil keputusan.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan itu dipengaruhi oleh determinan atau variabel-variabel yang ada di dalam lingkungan itu sendiri seperti kepentingan diri sendiri dan tekanan sosial.

2.2.3.1 Indikator Lingkungan Wajib Pajak

Sambodo (2015:18) mengemukakan bahwa indikator lingkungan wajib pajak ditunjukkan dengan:

1. Masyarakat mendukung perilaku patuh terhadap pajak.
2. Masyarakat mendorong untuk melaporkan pajak yang tidak sesuai atau tidak benar untuk mengurangi beban pajak.
3. Mendapatkan sosialisasi tentang pajak dari kantor pajak

Lingkungan yang kondusif akan lebih mendukung wajib pajak untuk patuh, seperti lingkungan bisnis wajib pajak berada tidak sulit menerapkan/mengikuti peraturan yang berlaku, prosedur yang tidak berbeliti-belit dan tidak harus mengeluarkan biaya untuk urusan di kantor pajak, para pemimpin dan para wakil/tokoh rakyat yang patuh terhadap peraturan perpajakan juga memberi contoh yang baik terhadap masyarakat.

2.2.3.2 Tipe-Tipe Lingkungan Wajib Pajak

Sambodo (2015:21) menyebutkan bahwa tipe-tipe lingkungan terdiri dari:

1. *Lazy compliance*, yaitu tipe lingkungan yang berkaitan erat dengan tipe atau komponen perilaku wajib pajak sendiri, banyak terdapat perubahan peraturan dan formulir yang sulit dimengerti. Pencatatan yang mendetail, permintaan pelaporan penghasilan yang bermacam-macam sehingga banyak orang yang sulit meluangkan waktu dalam melaporkan pajaknya.

2. *Brokered compliance*, yaitu tipe lingkungan yang kepatuhan wajib pajak yang timbul ketika seseorang mendapat anjuran dari professional.

3. *Social compliance*, yaitu kepatuhan seseorang yang berasal dari tekanan dan pengharapan orang-orang disekitar wajib pajak.

2.2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Wajib Pajak

Sambodo (2015:24) mengemukakan bahwa terdapat 3 faktor yang dominan mempengaruhi lingkungan wajib pajak yaitu sebagai berikut :

1. Kepentingan diri sendiri

Merupakan motivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan pandangan yang menggambarkan karakter seseorang yang bertindak untuk memperoleh nilai dalam jumlah yang lebih banyak daripada yang ia berikan kepada orang lain.

2. *Reward* atau pujian

Merupakan sesuatu ucapan atau tindakan yang membuat orang yang menerimanya merasa tersanjung, sehingga dapat memberikan motivasi kepada orang yang menerima pujian tersebut dan membuatnya ingin berbuat baik.

3. Pertimbangan risiko dan tekanan sosial

Merasa bila tidak membayar pajak berisiko ketahuan oleh instansi/kantor pajak. Memiliki rasa takut dalam hal-hal yang terjadi apabila tidak melaksanakan kewajibannya maka orang tersebut akan merasa dihantui oleh keadaan yang gelisah.

2.2.4 Pengertian Sosialisasi Perpajakan

Sari (2015:42) mengatakan bahwa sosialisasi adalah sebagai suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang efektif.

Suandy (2011:39) mengatakan bahwa sosialisasi merupakan suatu kegiatan upaya yang dilakukan oleh seorang atau organisasi tertentu untuk memberikan suatu informasi untuk diketahui oleh umum atau kalangan tertentu.

Priantara, (2012:10) mengemukakan bahwa sosialisasi merupakan satu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan dapat diartikan sebagai upaya Direktur Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan informasi berupa pengetahuan kepada para wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur, dan waktu pembayaran pajak.

2.2.4.1 Indikator Sosialisasi Perpajakan

Sari (2015:44) mengatakan bahwa indikator sosialisasi perpajakan adalah:

1. Penyuluhan

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya, bahkan sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat atau daerah-daerah tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.

2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

3. Pemasangan *billboard*

Pemasangan *billboard* atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempatlainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. *Billboard* dapat berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.

4. *Website* Ditjen Pajak

Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikan sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

2.2.4.2 Metode Sosialisasi Perpajakan

Sari (2015:51) mengemukakan bahwa terdapat beberapa metode yang tepat yang dapat diaplikasikan dengan baik dalam sosialisai perpajakan yaitu:

a. Publikasi

Adalah aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak melalui surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

b. Kegiatan

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaran aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya : kegiatan olahraga, hari-hari libur nasional, dan lain sebagainya.

c. Pemberitaan

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

d. Keterlibatan komunitas

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilahturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

e. Pencantuman identitas

Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

2.2.4.3 Bentuk-Bentuk Sosialisasi Perpajakan

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi kedalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak, kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar.

Kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak bertujuan untuk membangun awareness tentang pentingnya pajak serta menjaring wajib pajak baru. Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen wajib pajak untuk terus patuh.

Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua acara sebagai berikut :

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *Tax Goes To School/Tax Goes To Campus*, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Pidato Perpajakan, Artikel), *tax gathering*, kelas pajak, seminar/diskusi/ceramah, dan *workshop*. Kegiatan sosialisasi dapat diisi dengan berbagai acara yang menarik agar masyarakat dapat memahami dengan mudah mengenai pajak dan dibekali tentang dasar-dasar pajak melalui acara *Tax Education Road Show*, serta memberikan penghargaan terhadap wajib pajak patuh pada setiap Kantor Pelayanan Pajak.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak melakukan interaksi dengan peserta. Seperti memasang spanduk yang bertemakan pajak, memasang iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi. Berbagai program juga ditunjang dengan sarana-sarana yang mengakomodasi harapan masyarakat agar merasa mudah dan cepat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana-sarana penunjang tersebut diantaranya adanya website pajak, perpustakaan, majalah pajak, jurnal pajak, adanya *call center*, *complaint center*, dan lain sebagainya.

2.2.5 Pengertian Kemudahan Sistem

Rahman (2017:22) mengemukakan bahwa kemudahan sistem dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Artinya pengguna atau seseorang yang menganggap suatu sistem tersebut mudah digunakan, maka pastilah akan menggunakan suatu sistem tersebut dan juga sebaliknya.

Simanjuntak dan Mukhlis (2016:35) mengatakan bahwa kemudahan sistem merupakan suatu teknologi yang dalam pengoperasiannya tidak memerlukan suatu usaha karena sistem tersebut mudah dipahami, tidak membingungkan dan bersifat fleksibel.

Agus (2015:17) mengatakan bahwa kemudahan sistem yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan sistem adalah suatu upaya dari Ditjen Pajak untuk memaksimalkan kemajuan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Ditjen Pajak melakukan modernisasi dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem administrasi perpajakan, salah satunya yaitu merubah SPT kedalam bentuk elektronik yang dikemas dalam aplikasi e-SPT, e-Filling maupun e-Faktur.

Surat Pemberitahuan Elektronik atau e-SPT digunakan oleh wajib pajak sebagai sarana pelaporan kewajiban perpajakannya. Penerapan e-SPT dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara mempermudah proses pelaporan dan adanya efisiensi dalam proses data.

Kemudahan dalam menggunakan aplikasi e-SPT dalam pelaporan pajak dengan menyediakan formulir-formulir yang dibutuhkan wajib pajak untuk mengisi data, menghitung data, dan melaporkan pajak. Wajib pajak yang menggunakan aplikasi e-SPT hanya tinggal mengisi data e-SPT tersebut dan nantinya aplikasi tersebut yang melakukan penjumlahan sendiri, sehingga wajib pajak tidak perlu repot-repot untuk melakukan penjumlahan dari hasil pengisian data e-SPT.

2.2.5.1 Indikator Kemudahan Sistem

Agus (2015:26) mengatakan bahwa indikator kemudahan sistem sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan

Suatu system dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. E-SPT memberikan kemudahan bagi pengguna wajib pajak dengan menyediakan formulir-formulir yang dibutuhkan wajib pajak

2. Kecepatan Akses

Kecepatan akses dapat dilihat dari kecepatan pemrosesan data e-SPT yang dimana data tersebut dapat langsung diproses ke dalam sistem. Para wajib pajak dapat menghemat waktunya dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemudahan untuk para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mengisi e-SPT dimanapun dan kapanpun.

2.2.5.2 Dasar Hukum Fasilitas Kemudahan Sistem

Pemberlakuan telah diatur dalam peraturan perpajakan, yaitu meliputi:

1. Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak nomor SE-07/PJ.52/2003 tentang penyampaian lampiran SPT masa dalam media elektronik
2. Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor : KEP-49/PJ/2003 tentang tata cara penerimaan pengolahan SPT tahunan PPh
3. Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor : KEP-88/PJ/2004 tentang perubahan ketiga atas peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor : KEP-383/PJ/2002 tentang tata cara pembayaran setoran pajak melalui sistem pembayaran *online* dan penyampaian SPT dalam bentuk digital.
4. Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor : KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian SPT masa secara elektronik melalui perusahaan penyedia.

5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi ASP (*Appllication Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.” Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

a. Berbentuk badan.

Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.

b. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP). Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara *online* yang *real time*.

c. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak. Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

2.2.5.3 Bentuk Kemudahan Sistem

Agus (2015:39) mengatakan bahwa pemerintah dalam upaya untuk memodernisasi administrasi perpajakan membuat pembaharuan-pembaharuan sistem yang dapat memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan kegiatan perpajakannya. Istilah ini dapat disebut dengan *E –system* yang dibuat oleh Ditjen Pajak dalam rangka mempermudah pelayanan terhadap wajib pajak berbasis internet.

E-system dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak dalam melakukan transaksi perpajakan melalui beberapa kemudahan yang ditawarkan oleh e-system. Beberapa hal yang ada dalam e-system yaitu:

1. *E- Regristation*

E- Regristation adalah sebuah sistem pendaftaran wajib pajak secara *online* dengan sistem aplikasi sebagai bagian dari penggunaan sistem teknologi informasi di Ditjen Pajak yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data berbasis perangkat keras dan perangkat lunak.

2. *E- Filling*

E-Filling adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan atau pemberitahuan perpajakan SPT yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui jasa aplikasi atau *application Service Provider*

3. E- SPT

E- SPT adalah data surat pemberitahuan wajib pajak dalam bentuk yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh wajib pajak.

4. *Online Payment*

Online Payment merupakan pembayaran secara online sehingga dapat dibayar melalui bank-bank nasional dan beberapa tempat yang telah ditunjuk oleh Ditjen Pajak

2.2.5.4 Penerapan Kemudahan Sistem Pembayaran *Online*

Secara umum melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), memberikan kemudahan sistem pemabayaran pajak dengan melakukan sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan adanya kemudahan sistem, wajib pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *drop box* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat wajib pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tujuan utama layanan pelayanan pajak secara *online* adalah :

- a. Membantu para wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT melalui sistem elektronik, sehingga wajib pajak dapat melakukannya dimana saja asalkan mempunyai jaringan internet, hal ini dapat menghemat biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak.
- b. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak dengan menggunakan sistem maka dapat memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal penerimaan laporan SPT, kegiatan administrasi, pendataan, dan pengarsipan laporan SPT.
- c. Dengan menggunakan sistem pembayaran *online* dapat menjadi solusi bagi wajib pajak yang saat ini tercatat lebih dari 10 juta wajib pajak di Indonesia. Diharapkan dengan adanya sistem pembayaran secara mudah dan cepat dapat meningkatkan penerimaan negara.

Sistem pembayaran *online* melayani penyampaian dua jenis SPT yaitu:

1. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S.

Digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya

1. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS.

Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp. 60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

2.2.6 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Mardiasmo (2013:19) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Rahayu (2014:14) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Resmi (2014:21) Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan atau berdisiplin, yakni ketaatan atau berdisiplin atas kewajiban pajak yang melekat pada diri seorang wajib pajak untuk mau membayar pajak terutang dan atau mendaftarkan diri menjadi wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self assessment dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak sendiri dapat diawali dengan tumbuhnya niatan wajib pajak untuk mengerti hukum perpajakan dan kewajiban perpajakan yang melekat pada dirinya sebagai wajib pajak dan memiliki sikap ketaatan atau berdisiplin atas kewajiban pajak yang melekat pada diri seorang wajib pajak untuk mau membayar pajak terutang dan atau mendaftarkan diri menjadi wajib pajak.

2.2.6.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2014:24) dilihat dari ketepatan pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak. Dikatakan tepat waktu apabila :

1. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak.

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui e-register (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya.

Sedangkan memperhitungkan pajak adalah dengan mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak. Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

3. Membayar pajak dilakukan oleh wajib pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Contohnya : angsuran PPh angsuran 25 setiap bulan oleh wajib pajak sendiri, PPh 29 pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat atau melalui *e-payment*.

4. Pelaporan dilakukan wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak didalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak.

2.2.6.2 Jenis – Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2014:39) adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif atau hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret.

Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

2.2.6.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Rahayu (2014:31) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

1. Pemahaman Tentang Sistem *Self Assessment*

Pemahaman tentang sistem pemungutan pajak dengan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus memberikan keamanan,kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan kualitas pelayan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan,kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku.

4. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan wajib pajak.

5. Kewajiban Moral

Kewajiban moral adalah usaha lain yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang berhubungan dengan etika atau moral wajib pajak dimana wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah dan akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

6. Persepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah adanya sanksi yang tegas, dimana sanksi yang tegas akan menjadi pemicu wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

2.2.7 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:7) sistem pemungutan dibagi menjadi 3 (tiga) :

1. Official Assessment Sistem

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

2. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk :

- a. Menghitung sendiri pajak yang terutang.
- b. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang.
- c. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
- d. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada wajib pajak sendiri (peran dominan ada pada Wajib Pajak).

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjuk pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian

2.3.1 Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Waluyo (2014:136) menjelaskan bahwa pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Hasil penelitian Darmawati dan Oktaviani (2018) menyebutkan bahwa pemahaman pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada.

Tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Rahayu (2014:172) menjelaskan bahwa kesadaran bernegara merupakan faktor penentu adanya kesadaran perpajakan. Kesadaran bernegara merupakan sikap sadar mempunyai negara dan sikap sadar terhadap fungsi negara. Sikap yang demikian dapat membantu untuk memahami dan merasakan serta berperilaku terhadap makna dan fungsi negara atau siapapun yang merasa menjadi warga negara yaitu kerelaan memenuhi kewajibannya termasuk memberikan kontribusi dana untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak merupakan kesadaran dalam memahami bahwa pajak adalah sumber penerimaan terbesar, berusaha memahami undang-undang dalam peraturan perpajakan, sadar bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban.

Hasil penelitian Maulana (2017), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak berpikir logis dengan rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar kewajiban pajak secara tepat waktu dan tepat jumlahnya.

2.3.3 Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Sambodo (2015:21) menyatakan bahwa salah satu tipe lingkungan wajib pajak yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang mempengaruhi lingkungan kepatuhan pajak merupakan bisa berupa tekanan ataupun pengharapan orang-orang disekitar wajib pajak. Lingkungan yang kondusif akan lebih mendukung wajib pajak untuk patuh.

Lingkungan yang kondusif seperti lingkungan bisnis wajib pajak berada mudah menerapkan/mengikuti peraturan yang berlaku, msyarakat memberikan contoh untuk patuh pada pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sebaliknya lingkungan yang kurang kondusif merupakan dimana msyarakat tidak memiliki tanggungjawa perpajakan akan menurunkan tingkat kepatuhan.

Hasil penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengungkapkan bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat dikatakan bahwa semakin baik lingkungan yang berarti lingkungan tersebut mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan.

2.3.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Sari (2015:43) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan perlu dilakukan untuk menggugah kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak

Kurangnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban perpajakan dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak negara.

Hasil penelitian Maulana (2017) mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.5 Pengaruh Kemudahan Sistem Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Agus (2015:23) menyatakan bahwa kemudahan sistem adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi mudah dipahami dan bebas dari usaha.

E-SPT adalah suatu aplikasi yang dibuat oleh pemerintah dengan harapan pengguna atau wajib pajak lebih mudah dalam pelaporan pajaknya. Aplikasi e-SPT ini dibentuk dari SPT namun sudah dalam bentuk elektronik, sehingga tidak memerlukan kertas lagi untuk para wajib pajak dalam mengisi laporan pajak mereka. Aplikasi ini sudah merekap semua bentuk dari jenis SPT sehingga wajib pajak tinggal memilih SPT yang wajib pajak perlukan dan mengisinya.

Wajib pajak yang sudah mengisi e-SPT tidak perlu melakukan penjumlahan atau perhitungan secara manual karena dengan aplikasi e-SPT tersebut wajib pajak sudah mendapatkan total atau jumlah pajak yang ditanggungnya secara otomatis. Setelah memiliki aplikasi e-SPT ini wajib pajak saat melaporkan pajaknya tidak perlu datang ke kantor pajak untuk mengisi SPT dikertas, melainkan dapat mengisinya di rumah atau di mana saat dia berada melalui aplikasi e-SPT tersebut dengan bantuan komputer.

Hasil penelitian Darmawati dan Oktaviani (2018) mengungkapkan bahwa kemudahan sistem berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kemudahan sistem dengan kepatuhan wajib pajak.

2.3.6 Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kemudahan Sistem Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung dari *self assement system* dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang msaih rendah akan menimbulkan selisih antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya. Selisih tersebut merupakan kesempatan para wajib pajak untuk tidak membayar dan melaporkan kewajibannya.

Para wajib pajak dan pemerintah saling bahu-membahu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak dengan meningkatkan pemahaman perpajakan, meningkatkan kesadaran wajib pajak, dan memiliki lingkungan yang kondusif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan bagi pemerintah dengan melakukan sosialisasi perpajakan dan meningkatkan modernisasi dengan cara melakukan pembaharuan kemudahan sistem perpajakan seperti adanya e-SPT diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Maulana (2017) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu hasil penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menunjukkan hasil bahwa lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian dari hasil penelitian Darmawati dan Oktaviani (2018) menunjukkan hasil bahwa pemahaman perpajakan dan kemudahan akses pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari beberapa penelitian terdahulu, maka diajukan hipotesis yang menduga pengaruh pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan pajak, prosedur, dan penyetoran pelaporan pajak yang merupakan kewajiban wajib pajak. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmawati dan Oktaviani (2018) menunjukkan bahwa pemahaman pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Pemahaman Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Kesadaran wajib pajak dibentuk oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan dan berusaha memahami undang-undang dan sanksi dalam peraturan perpajakan. Hal tersebut dapat meningkatkan kesadaran bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmawati dan Oktaviani (2018) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Kepatuhan pajak adalah subjek pajak yang kompleks dengan implikasi yang luas dan yang mempengaruhi ada dua pendekatan yaitu ekonomi dan perilaku. Pendekatan ekonomi biasanya dilihat dari sisi hukuman, sanksi-sanksi yang diberikan. Sedangkan perilaku dapat berdasarkan faktor kesadaran dan faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menunjukkan hasil bahwa lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Sosialisasi Perpajakan adalah bentuk upaya Direktur Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sosialisasi perpajakan berarti wajib pajak akan lebih mengetahui peraturan dan tata cara perpajakan maka wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maulana (2017) menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Kemudahan sistem berkaitan dengan efisiensi dalam melakukan kegiatan perpajakan. Efisien dalam pemrosesan data dapat dikatakan ketika tidak terjadinya kegiatan yang berulang dalam suatu rangkaian kegiatan. Sehingga dapat menghasilkan informasi yang jelas, tepat waktu dan akurat, meminimalisir sumber daya manusia, serta menghemat waktu, dan biaya. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmawati dan Oktaviani (2018) menunjukkan hasil bahwa kemudahan sistem memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : Kemudahan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

Pajak memiliki banyak manfaat bagi negara, salah satunya adalah pemerataan pendapatan masyarakat. Oleh karena itu wajib pajak dan pemerintah saling bahu-membahu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak dengan meningkatkan pemahaman perpajakan, meningkatkan kesadaran wajib pajak, dan memiliki lingkungan yang kondusif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan bagi pemerintah dengan melakukan sosialisasi perpajakan dan meningkatkan modernisasi dengan cara melakukan pembaharuan kemudahan sistem perpajakan seperti adanya e-SPT diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

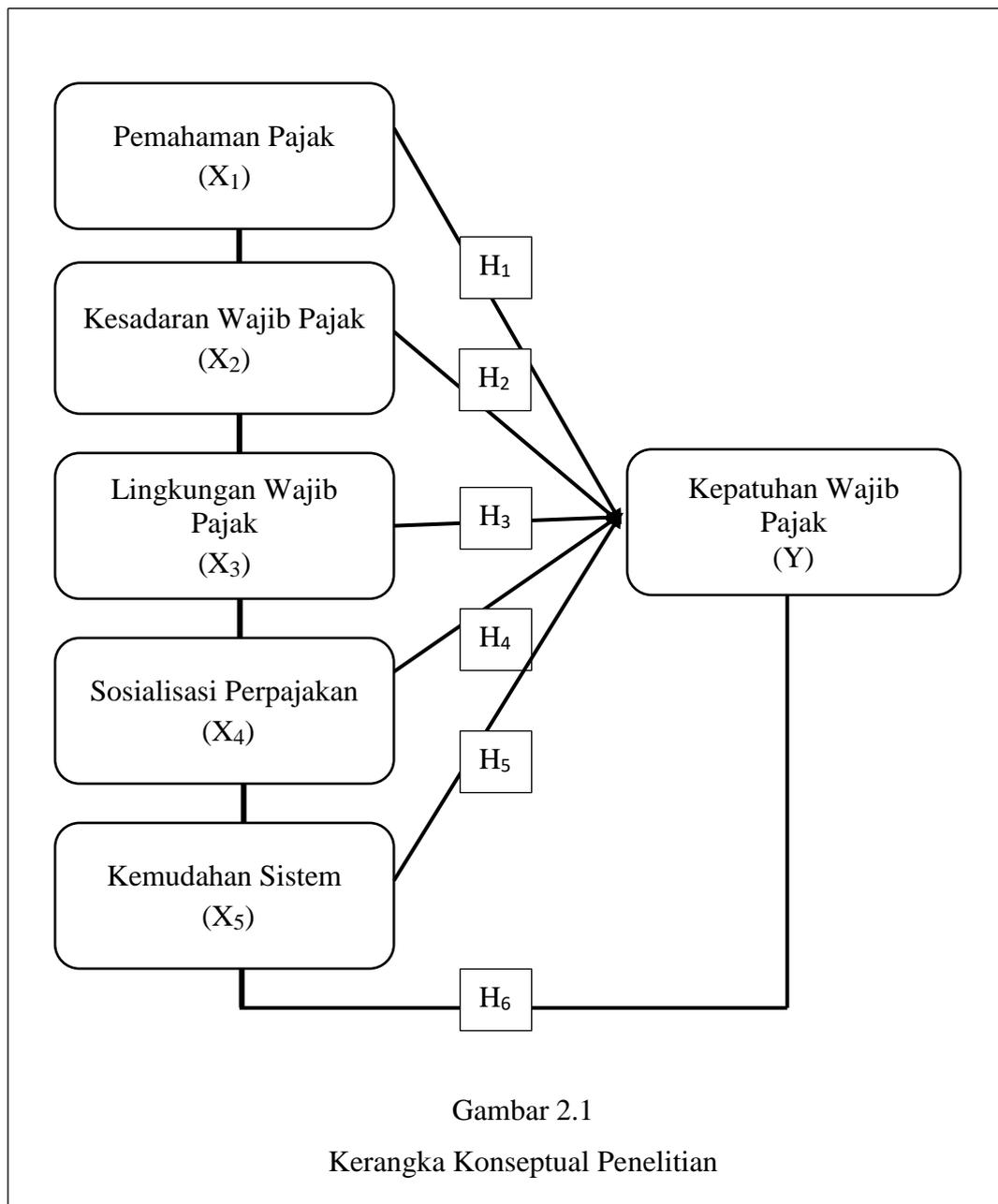
Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maulana (2017) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu hasil penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menunjukkan hasil bahwa lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian dari hasil penelitian Darmawati dan Oktaviani (2018) menunjukkan hasil bahwa pemahaman perpajakan dan kemudahan akses pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₆ : Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kemudahan Sistem bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce*

2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan sebelumnya, maka dapat digambarkan hubungan antar variable penelitian ini sebagai berikut :



Penjelasan :

Pentingnya aspek Pemahaman Pajak (X_1) bagi wajib pajak dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Maka diduga Pemahaman Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce* (H_1).

Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan dapat berdampak terhadap Kesadaran Wajib Pajak (X_2) dalam membayar pajak karena kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Maka diduga Kesadaran Wajib Pajak dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce* (H_2).

Lingkungan Wajib Pajak (X_3) yang kondusif akan lebih mendukung wajib pajak untuk patuh, seperti lingkungan bisnis wajib pajak berada tidak sulit menerapkan atau mengikuti peraturan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka diduga Lingkungan Wajib Pajak dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce* (H_3).

Adanya Sosialisasi Perpajakan (X_4) merupakan salah satu bentuk upaya dari pemerintah untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan bagi para wajib pajak khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka diduga Sosialisasi Perpajakan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce* (H_4).

Dengan Kemudahan Sistem (X_5) yang disediakan oleh pemerintah salah satunya adalah e-SPT akan memudahkan bagi para wajib pajak dalam melakukan kegiatan perpajakannya. Wajib pajak akan beranggapan jika aplikasi e-SPT dapat dioperasikan dengan mudah maka wajib pajak akan berminat menggunakan aplikasi e-SPT dalam pelaporan pajaknya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka diduga Kemudahan Sistem dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce* (H_5).

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara untuk pembangunan. Jika banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak, maka kegiatan negara akan sulit terpenuhi. Maka dari itu sebagai wajib pajak kita harus memiliki pemahaman dan kesadaran untuk membayar pajak. Disamping itu pula faktor eksternal seperti pelayanan yang baik akan menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi wajib pajak. Maka Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kemudahan Sistem bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-Commerce* (H₆).