

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki peranan yang sangat penting sebagai sumber penerimaan negara, oleh karena itu pelaksanaan perpajakan sangat diatur guna mempertahankan penerimaan negara (Hapsari et al., 2017). Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang dapat digunakan dalam membiayai sektor-sektor negara seperti pada sektor pendidikan, kesehatan, sarana umum, dan lain-lain (Ngadiman & Huslin, 2015). Pemerintah dalam hal ini berupaya untuk dapat merealisasikan hal tersebut diperlukan upaya peningkatan penerimaan pajak dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri yaitu melalui peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting untuk dapat merealisasikan target dari penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka akan meningkat juga dalam hal penerimaan pajak, namun kenyataannya keinginan Wajib Pajak dalam membayar pajak masih tergolong rendah. Kurangnya kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dipicu oleh berbagai hal seperti kurangnya pemahaman yang diterima mengenai perpajakan dan adanya anggapan dengan membayar pajak merupakan suatu kerugian.

Wajib Pajak menganggap bahwa dengan membayar pajak berarti pendapatan akan berkurang. Selain itu, banyak Wajib Pajak yang beranggapan bahwa timbal balik yang diterima melalui pembangunan sarana prasarana umum dan fasilitas pelayanan belum dilakukan secara merata dan belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak selalu menjadi masalah klasik, karena ketidakpatuhan ini sering menyebabkan penghindaran pajak.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintah di bawah Kementerian Keuangan berupaya meningkatkan penerimaan perpajakan melalui perluasan dan intensifikasi Wajib Pajak. Menjangkau wajib pajak baru merupakan salah satu cara untuk memperluas subjek dan objek perpajakan.

Meningkatnya pertumbuhan transaksi *e-commerce* di Indonesia telah menjadi perhatian pemerintah dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak di masa mendatang. Maka dari itu, Pemerintah resmi memungut pajak kepada pelaku usaha *e-commerce* mulai 1 April 2019. Ketentuan pengenaan pajak ini pun telah terbit, yakni Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.010/2018 tentang perlakuan perpajakan atas transaksi perdagangan melalui sistem elektronik.

Bisnis *e-commerce* di Indonesia semakin menjanjikan. Di tengah pandemi, bisnis dagang berbasis digital ini bahkan diproyeksi tumbuh 33,2 persen dari 2020 yang mencapai Rp253 triliun menjadi Rp337 triliun pada tahun ini. Prediksi bisnis *e-commerce* sebesar itu dikemukakan Gubernur

Bank Indonesia Perry Warjiyo dalam sebuah diskusi virtual, Jumat (22/1/2021). “Bahwa perdagangan online *e-commerce*, *marketplace*, itu sangat luar biasa, bahkan bisa tumbuh 33,2 persen.” (<https://indonesia.go.id> / diakses 23/11/2021)

Salah satu peran perusahaan *e-commerce* dalam menunjang pembangunan Negara yaitu melalui kontribusinya dalam membayar pajak. Seperti yang diketahui bahwa pajak adalah salah satu sumber penerimaan sektor internal Negara yang bertujuan untuk lebih menyejahterakan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik.

Pada fenomena diatas, dapat dilihat Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintah di bawah Kementerian Keuangan berupaya meningkatkan penerimaan perpajakan melalui perluasan dan intensifikasi Wajib Pajak. Menjangkau Wajib Pajak merupakan salah satu cara untuk memperluas subjek dan objek perpajakan. Dalam upaya meningkatkan pajak dan memaksimalkan penerimaan pajak perlu ditingkatkan pemahaman Wajib Pajak akan Peraturan Perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Upaya memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya bertumpu pada peran Direktorat Jenderal Pajak dan aparat pajak, tetapi juga membutuhkan peran aktif dari Wajib Pajak itu sendiri.

Penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan sebelumnya diantara lain Ngadiman & Huslin (2015); Hasanah (2016); Savitri & Musfialdy (2016); Alfiyah & Latifah (2017); Nurlaela (2017);

Putri & Putu (2017); Sitorus & Kopong (2017); Amran (2018); Listyowati et al., (2018); Setiawan et al., (2018); Cahyani & Noviari (2019); Hidayat (2019); Ningsih et al., (2019); Putra et al., (2019); Hasanudin et al., (2020); Nurkumalasari et al., (2020); Raharjo et al., (2020); Sitorus & Suciati (2020); Wijayanti & Andhika (2020); Yuliana et al., (2021). Ini menandakan bahwa penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak masih menarik untuk dapat diteliti sampai saat ini.

Faktor pertama pada penelitian ini yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan pengetahuan informasi yang dimiliki Wajib Pajak mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tata cara perpajakan (Wati, 2016). Peraturan perpajakan yaitu ilmu yang dimiliki Wajib Pajak mengenai pajak sehingga Wajib Pajak memahami bagaimana hal-hal yang menyangkut tentang kewajiban pajak. Dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan adalah seberapa banyak ilmu yang dimiliki Wajib Pajak ketika menjalankan kewajiban perpajakan. Bagi Wajib Pajak yang sangat paham tentang kewajiban perpajakan maka akan berusaha mematuhi peraturan perpajakan. Wajib Pajak akan membayar pajak tepat waktu dan melaporkan pajaknya secara tepat waktu pula. Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan banyak mengenai peraturan perpajakan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara pemahaman aturan perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak pernah dilakukan oleh

Andreas & Savitri (2015); Hasanah (2016); Putri & Putu (2017); Cahyani & Noviari (2019); Hidayat (2019); Putra et al., (2019); Raharjo et al., (2020); Wijayanti & Andhika (2020); Yuliana et al., (2021) menyatakan bahwa pemahaman aturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang berbeda dilakukan oleh Listyowati et al., (2018); Ningsih et al., (2019); Sitorus & Suciati (2020) yang menyatakan pemahaman aturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor kedua pada penelitian ini yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya (Hasibuan, 2012). Jadi kesadaran Wajib Pajak adalah sikap mengerti Wajib Pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran pajak tinggi akan mengerti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat atau diri sendiri dengan demikian masyarakat akan sukarela dan disiplin membayar pajak tanpa paksaan.

Pada saat yang sama otoritas pajak berusaha untuk meningkatkan kepatuhan, mendeteksi penghindaran pajak, menegakkan aturan pajak, dan menutup celah yang tidak diinginkan untuk penghindaran pajak legal (Slemrod & Yitzhaki, 2002). Literatur yang berkembang menekankan

kesadaran pajak sebagai penjelasan mengapa beberapa Wajib Pajak terlibat dalam kegiatan penghindaran pajak hukum sementara yang lain tidak. Kesadaran Wajib Pajak akan aturan pajak tergantung pada arti penting pajak (Andreas & Savitri, 2015). Penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara kesadaran Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak pernah dilakukan oleh Savitri & Musfialdy (2016); Putri & Putu (2017); Amran (2018); Listyowati et al., (2018); Ningsih et al., (2019); Nurkumalasari et al., (2020); Yuliana et al., (2021) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang berbeda dilakukan oleh Hasanah (2016) yang menyatakan kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Selain pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak, perlu juga memperhatikan kualitas pelayanan pajak terdapat satu faktor lagi pada penelitian ini yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang dilakukan secara terus menerus dan sesuai ketentuan yang berlaku (Susmita, 2016). Pelayanan Perpajakan didasarkan oleh beberapa standar kualitas yaitu kualitas SDM, sistem informasi perpajakan, dan ketentuan perpajakan. Pelayanan yang diberikan pemerintah akan mempengaruhi kehadiran dan kepuasan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya, sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak (Lubis, 2017).

Pada surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Dirjen Pajak. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas yang nantinya mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Erlina et al., 2018). Penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak pernah dilakukan oleh Andreesa & Savitri (2015); Ngadiman & Huslin (2015); Alfiah & Latifah (2017); Putri & Putu (2017); Amran (2018); Hidayat (2019); Putra et al., (2019); Nurkumalasari et al., (2020); Raharjo et al., (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang berbeda dilakukan oleh Listyowati et al., (2018) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Perpajakan pada era sekarang mengalami beberapa perubahan salah satunya sistem perpajakan dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*, memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk mendaftarkan, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, Wajib Pajak perusahaan *e-commerce* harus memiliki kesadaran dalam membayar pajak dan memiliki pemahaman yang baik terkait peraturan perpajakan bagi perusahaan *e-commerce* pada masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN**

**PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PERUSAHAAN *E COMMERCE* (Studi Empiris pada Perusahaan *E-Commerce* bidang IT di wilayah Jakarta Pusat)”**.

**1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah**

**1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemikiran pada latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang dapat ditemukan adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce* dalam membayar kewajiban pajaknya.
2. Mengidentifikasi adakah hubungan signifikan antara pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce*.
3. Tidak bisa dipungkiri ketidaktahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.
4. Identifikasi terhadap kemungkinan pengungkapan yang tidak disengaja, termasuk dalam lingkungan sosial.

**1.2.2 Pembatasan Masalah**

Pembahasan masalah dalam penelitian ini adalah lebih berfokus pada sejauh mana pengaruh faktor pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak perusahaan *e commerce*.



### 1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang dapat ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce* ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce*?
3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E-Commerce*.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Aspek Teoritis

1. Bagi Akademisi

Penelitian diharapkan dapat membuka wawasan serta cakrawala akademisi sehingga mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh penelitian sejenis untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 1.4.2 Aspek Praktis

Peneliti memahami bagaimana pengaruh pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak perusahaan *e-commerce*. Dan dapat menambah wawasan kepada masyarakat tentang pengaruh pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak perusahaan *e-commerce*.