

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi teknologi dan komunikasi mempunyai peran yang sangat penting bagi tatanan kehidupan manusia. Dengan Teknologi informasi memberikan berbagai solusi permasalahan yang dihadapi oleh wirausaha dalam mengembangkan usahanya. Sebagai contohnya, salah satu teknologi yang berkembang dengan pesat adalah *electronic commerce (E-commerce)*. seiring berjalannya teknologi, hampir semua perusahaan memanfaatkan *e-commerce*. *E-commerce* sangat diminati oleh kalangan pelaku bisnis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) karena aksesnya yang cukup mudah dan tanpa batas ruang dan waktu. Dari mulai berbagai transaksi, mulai dari penjualan, pembelian, distribusi, hingga pemasaran barang dan jasa dapat dilakukan dengan memanfaatkan *e-commerce*. adanya *e-commerce* dapat dimanfaatkan dalam operasional bisnisnya, UMKM akan mendapatkan akses pasar yang lebih luas dan berpeluang untuk mendapatkan pelanggan baru. *E-commerce* juga memudahkan dalam pengelolaan pengiriman lebih mudah. Tentunya pasar *e-commerce* merupakan sebagai tambang emas yang sangat menjanjikan untuk potensi usaha wirausahawan kedepannya (Rahayu & Siti., 2018).

Berkembangnya transaksi *E-commerce* maka perlu adanya penegakan hukum terkait dengan kepatuhan pemungutan pajak penghasilan maupun pungutan pajak pertambahan nilai. Dengan adanya *E-commerce* membuat pelaku wajib pajak

memiliki kewajiban besar dalam upaya membayar pajak kepada negara. Pajak akan dikenakan kepada wajib pajak yang telah memiliki penghasilan tiap bulannya meskipun penghasilan itu tidak tetap jumlahnya. Pajak yang dikenakan kepada pelaku bisnis *E-commerce* merupakan pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai. Menurut (kemenkeu, 2020) pada peraturan pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018, Pengusaha *E-commerce* dengan omset bruto yang tidak melebihi 4,8 miliar rupiah maka akan dikenakan pajak sama dengan pelaku UMKM, yaitu sebesar 0,5% dari omsetnya. Sedangkan bagi pelaku usaha *E-commerce* yang omzetnya mencapai 4,8 miliar per periodenya atau bahkan melebihi itu maka akan dikenakan pajak pertambahan nilai. Masyarakat sebagai pelaku UMKM wajib pajak harus diberikan edukasi mengenai pentingnya dalam membayar pajak sesuai tepat waktu dan ketentuan pajak yang berlaku. Pemerintah hendaknya selalu terbuka dalam memberikan manfaat yang sebanding antara pembangunan Negara dan pelaku UMKM.

Bagi pemerintah bisnis online merupakan aspek baru yang menjanjikan dari perpajakan. UMKM merupakan sebuah bisnis atau usaha yang dibangun dan dijalankan oleh perorangan atau sekelompok masyarakat yang mempunyai peranan penting untuk membangun perekonomian Indonesia (Susanti, 2021). Oleh karena itu, atas keuntungan yang didapat oleh pelaku UMKM, pemerintah perlu untuk pemotongan pajak atas pendapatan tersebut, pajak yang berlaku di Indonesia mempunyai pengaruh penting terhadap kegiatan bisnis di Indonesia. Pajak merupakan aspek yang sangat penting. Sebab penerimaan terbesar negara bersumber dari sektor pajak. Tanpa adanya pajak, pembangunan negara tidak akan

berjalan dengan baik. Dengan demikian, wajib pajak agar bertanggung jawab untuk semua kewajibannya sehingga pembiayaan untuk pembangunan pajak akan terhambat. Sehingga keberadaan warga negara untuk membangun membiayai pembangunan negara agar terus ditingkatkan dengan cara menanamkan moral pajak mengenai tugasnya dalam hal perpajakan.

Sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Nomor 20 Tahun 2008, UMKM adalah organisasi berguna yang dimiliki oleh orang atau badan usaha yang diklaim perseorangan dengan ukuran tertentu. Hambatan yang dialami otoritas publik adalah rendahnya tingkat konsistensi warga. Permasalahan ini mempunyai dampak yang besar bagi bangsa. Warga negara yang tidak memenuhi komitmennya dapat menimbulkan perasaan penghindaran dalam memerinci tuntutan. Dampaknya, pendapatan bisa menurun. Penghindaran pungutan biaya dipandang sebagai kewajiban sosial yang signifikan dan sembrono yang dapat berdampak buruk terhadap kemajuan daerah (Alssadi, 2020).

Pajak UMKM merupakan potensi pajak yg sangat besar namun tingginya jumlah UMKM tidak menjamin kontribusi wajib pajak juga tinggi. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya kemampuan mereka dalam melakukan pembukuan dan menjalani administrasi perpajakan. Hal ini yang membuat wajib pajak mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajibannya. Ditambah masih banyak usaha mikro yang belum mengerti dan paham mengenai laporan keuangan perpajakan, sehingga kontribusi UMKM terhadap pajak masih rendah. Dari banyaknya UMKM di Indonesia, hanya sebagian kecil yang mendaftar dan menyetorkan pajaknya (Tommy, 2021).

Rendahnya tingkat Kepatuhan wajib pajak merupakan adalah salah satu kendala yang sering dialami oleh pemerintah. Kepatuhan wajib pajak merupakan kendala utama untuk menghambat penerimaan negara menjadi salah satu permasalahan sulit bagi pemerintah untuk mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Banyak cara yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan seperti adanya sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan oleh pemerintah. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada seluruh masyarakat supaya dapat memahami mengenai ketentuan pajak (Walidain, 2020). Pada dasarnya konsistensi warga adalah apa yang terjadi pada penerimaan negara, apabila belanja yang diterima negara tidak sesuai dengan yang difahami maka akan menggagalkan perputaran bangsa. Konsistensi warga mempunyai hubungan dengan pendapatan retribusi, karena dengan terbangunnya konsistensi warga maka akan berimplikasi pada peningkatan pendapatan negara dari daerah pengeluaran. Kesadaran individu yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku disebut kepatuhan wajib pajak. Pemberontakan warga negara dapat dipengaruhi oleh tidak adanya informasi pengeluaran yang memandang pentingnya tugas sebagai sumber pendapatan negara (Kowel, 2019). Peningkatan kepatuhan wajib pajak harus mengiringi peningkatan jumlah wajib pajak UMKM. Tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak tentunya akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan, sehingga pemerintah dapat menjalankan perannya dengan baik. Kenyataannya tidak seperti itu. Masih banyak wajib pajak yang memilih tidak patuh dengan melakukan perbuatan

penghindaran, mengelakkan, dan kelalaian perpajakan, yang nantinya sangat merugikan negara.

Pengetahuan pajak merupakan suatu informasi mengenai peraturan dasar terkait dengan peraturan perpajakan dan kewajiban - kewajiban wajib pajak. suatu Pengetahuan pajak atas suatu ketentuan atau peraturan yang terkait dengan dirinya sangatlah penting, termasuk dalam hal terkait peraturan perpajakan yang memuat hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang melekat pada diri kita sebagai wajib pajak. Dengan mengetahui hak dan kewajiban perpajakan kita maka kita akan terbantu dalam pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut. Mengingat karena banyaknya ketentuan atau peraturan perpajakan serta ditambah lagi kadang ketentuan-ketentuan tersebut sering mengalami perubahan-perubahan maka para wajib pajak perlu untuk senantiasa memperbaharui pengetahuannya, baik melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan oleh pihak terkait maupun perlu secara mandiri (atas kesadaran pribadi) untuk mempelajarinya. Sesuai dengan hipotesis konsistensi, informasi pengeluaran yang memadai akan memudahkan warga negara untuk memenuhi komitmen tugas mereka. Meningkatnya jumlah kasus yang sering terjadi, khususnya di bidang perpajakan, menjadi akar penyebab kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajaknya. Informasi pungutan yang dimiliki warga merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki warga mengingat tanpa adanya informasi mengenai pungutan, tentu sulit bagi warga untuk menuntaskan komitmen penilaiannya (Susyanti dan Anwar., 2020). Penelitian yang diarahkan oleh (Zaikin *et al.*, 2023) menunjukkan bahwa informasi muatan pada dasarnya mempengaruhi konsistensi warga. Penelitian Anjanni *et al.*, 2019)

Menunjukkan bahwa informasi retribusi pada dasarnya mempengaruhi konsistensi warga. Penelitian yang dipimpin oleh (Kakra., Selain itu, menurut tahun 2020), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh pengetahuan perpajakan. Namun informasi yang disampaikan oleh (Lesmana dan Setyadi, 2020) berpendapat bahwa informasi pungutan tidak terlalu mempengaruhi konsistensi warga.

Moral perpajakan akan menimbulkan motivasi intrinsik pengusaha dalam mematuhi dan membayar pajak sehingga kontribusi untuk menambah pendapatan negara (Tongler., 2004). Etika pungutan merupakan pemahaman batin yang membujuk warga negara untuk melakukan komitmen beban. Etika pungutan sendiri tidak bersifat memaksa namun diminta dari lubuk hati warga negara dan pribadi etis warga negara itu sendiri (Husin dan Sari., 2021). Penyebab rendahnya kepercayaan terhadap retribusi adalah penetapan biaya retribusi yang terlalu tinggi sehingga memberatkan masyarakat. Biaya retribusi diperkirakan berdasarkan standar kemampuan membayar retribusi sesuai dengan biaya bea yang diarahkan dan biaya pengeluaran yang relevan di Indonesia. Besarnya biaya pajak yang wajib masyarakat penuhi untuk dibayarkan seharusnya sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah seputar biaya perpajakan dan telah sesuai dengan undang-undang perpajakan. Penyebab yang ke dua adalah rasa ketidakpercayaan wajib pajak terhadap pemerintah apabila adanya indikasi penerimaan pajak yang telah terkumpul nyatanya tidak dikelola dengan baik oleh pemerintah. Karena masyarakat akan merasa bahwa membayar biaya adalah sia-sia. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang diarahkan oleh (Widyanti, 2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi retribusi sangat mempengaruhi konsistensi warga. Penelitian dari (Sari

*et al.*, 2020) menyatakan bahwa sosialisasi pada hakikatnya mempengaruhi konsistensi warga. Berdasarkan penelitian (Pagalung dan Rasyid., 2023) juga disebutkan bahwa sosialisasi retribusi pada dasarnya mempengaruhi konsistensi warga. Apabila masyarakat mempunyai etika penilaian yang baik, maka tingkat konsistensi masyarakat juga akan meningkat sehingga pendapatan pajak akan meningkat dan konsistensi yang disengaja juga dapat dilakukan. (Mursalin, 2020).

Sosialisasi perpajakan perlu dilakukan secara maksimal supaya pentingnya melaksanakan pembayaran pajak dapat dipahami oleh wajib pajak serta paham akan hukum pajak yang berlaku. Intensitas sosialisasi perpajakan yang direspon dengan baik oleh masyarakat memberikan dampak besar terhadap pengaruh sosialisasi perpajakan bisa menimbulkan kepatuhan dalam diri wajib pajak. Jika sosialisasi ini tidak dilakukan secara ideal, maka masyarakat akan mendapatkan lebih sedikit data dan hal ini akan memicu pemberontakan karena kurangnya pemahaman warga (Aska *et al*, 2022). Pemerintah biasanya melakukan penjangkauan biaya melalui Direktorat Jenderal Pengeluaran, termasuk pelatihan bisnis, kursus, kelas biaya dan struktur lainnya. Selain itu, otoritas publik juga telah melakukan strategi penurunan tarif bea masuk yang tertuang dalam PP 23 Tahun 2018 tentang PPH terakhir yang saat ini tarifnya sebesar 1% diturunkan menjadi 0,5% dari omzet yang harus dibayarkan dan diungkapkan secara konsisten. . Strategi ini tentunya membuat UMKM terbebas dari beban biaya. Dengan adanya program ini diyakini dapat membangun derajat konsistensi warga.

Faktor sosialisasi sangat penting dalam upaya meningkatkan kewaspadaan, konsistensi warga, memberikan pemahaman dan pengarahan kepada

warga sehingga mempunyai pemahaman yang mendalam terhadap pengeluaran. meningkatkan konsistensi angsuran biaya khususnya di bidang UMKM dan meningkatkan derajat konsistensi angsuran biaya UMKM (Robbins *et al*, 2020). Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan wajib pajak tetap memahami ketentuan yang berlaku, sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik. Sosialisasi perpajakan berkaitan erat dengan kepercayaan wajib pajak. penelitian yang dilakukan oleh (Widyanti, 2021) Menyatakan bahwa sosialisasi pungutan nyata mempengaruhi konsistensi warga. Penelitian dari (Sari *et al.*, 2020) menyatakan bahwa sosialisasi pada hakikatnya mempengaruhi konsistensi warga. Berdasarkan penelitian (Pagalung dan Rasyid., 2023) juga disebutkan bahwa sosialisasi retribusi pada dasarnya mempengaruhi konsistensi warga. Bagaimanapun (Supriyadi, 2018) menyatakan bahwa sosialisasi retribusi mempengaruhi konsistensi warga. Jika masyarakat menafsirkan pengaturan pungutan seperti itu akan mendorong sosialisasi besar-besaran, warga negara seharusnya percaya akan pentingnya membayar bea untuk memajukan negara. Sehingga sosialisasi retribusi secara tegas mempengaruhi konsistensi warga.

Berdasarkan fenomena dan research gap pada penelitian di atas, maka penelitian ini membahas tentang **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, moral pajak, dan Sosialisasi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM berbasis *e-commerce* di Kota Bekasi ”**

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurang pengetahuan UMKM yang membuat tingkat kepatuhan menjadi rendah.
2. Rendahnya moral pajak berdampak terhadap kepatuhan pajak.
3. Kurangnya pemahaman tentang laporan keuangan sehingga masyarakat enggan untuk melaporkan pajaknya karena dinilai merepotkan.
4. Kurangnya upaya sosialisasi/penyuluhan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Untuk pencapaian tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini, maka dilakukan pembatasan masalah supaya bisa difokuskan pada inti permasalahan sesuai dengan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor otonom dalam pemeriksaan ini meliputi informasi tugas, penetapan biaya dan sosialisasi biaya. Sementara itu, variabel dependennya adalah konsistensi warga UMKM berbasis bisnis online.
2. Objek penjangkauan ini adalah warga UMKM berbasis bisnis online di kota bekasi yang telah menjalankan usahanya selama kurang lebih 1 tahun.
3. Pengusaha yang memiliki NPWP.
4. Wajib Pajak yang melakukan usaha online.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM berbasis *e-commerce* di kota Bekasi?
2. Apakah moral pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM berbasis *e-commerce* di kota Bekasi?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM berbasis *e-commerce* di kota Bekasi?

### 1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menguji apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM berbasis *e-commerce* di Kota Bekasi,
2. Untuk menguji apakah moral pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM berbasis *e-commerce* di Kota Bekasi,
3. Untuk menguji apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM berbasis *e-commerce* di Kota Bekasi.

### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat teoritis

1. Untuk memberikan pemahaman mengenai peran pengetahuan pajak, moral pajak, sosialisasi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM berbasis *e-commerce*.

2. Untuk menambah informasi teoritis dalam bidang ilmu perpajakan dan ilmu akuntansi yang mengkhususkan pada kebijakan pemerintahan dalam perpajakan UMKM *e-commerce*.

#### Manfaat praktis

1. Manfaat Retribusi Wajib: Penelitian diharapkan dapat meningkatkan informasi retribusi dan pemahaman pemungutan pajak, sehingga diharapkan masyarakat akan lebih patuh dan hormat dalam memungut retribusi.
2. Manfaat untuk peneliti: membantu dalam mendapatkan informasi tentang factor – factor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Manfaat untuk UMKM: memberi manfaat untuk pelaku UMKM yang menggunakan layanan *E-commerce*. Sehingga kedepannya dapat menjadi wajib pajak yang taat dan patuh akan penerapan pajak serta dapat membantu negara dalam menstabilkan perekonomian.