

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Online shop merupakan salah satu bentuk alternatif yang dapat digunakan para pembisnis untuk menawarkan produk yang ditawarkan, online shop merupakan bentuk perdagangan dengan menggunakan perangkat elektronik, yang memungkinkan konsumen untuk membeli barang dan jasa dengan adanya fasilitas internet maka dapat memudahkan konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan. Konsumen dan produsen dapat melakukan aktifitas jual beli hanya dengan menggunakan smartphone yang dimiliki.

Beberapa kemudahan yang ditawarkan oleh online shop kepada konsumen di antaranya adalah konsumen dapat dengan mudah membandingkan sebuah produk, harga, spesifikasi dengan yang ditawarkan oleh online shop yang lainnya, sehingga konsumen dapat memutuskan berbelanja sesuai dengan keinginan. Kemudahan yang didapatkan melalui penggunaan online shop tidak hanya dirasakan konsumen, akan tetapi dapat dirasakan oleh produsen, diantaranya adalah hemat biaya karena tidak harus memiliki bangunan toko juga berhemat waktu karena melayani pelanggan tidak harus selalu bertatap muka. Sehingga mendirikan online shop bisa menjadi salah satu alternative dalam melakukan bisnis dengan mudah. Dikarenakan kemudahan ini diberikan dari suatu sistem E-commerce permintaan pemenuhan kebutuhan menjadi semakin tinggi, hal ini memacu beberapa penjual untuk bersaing meningkatkan mutu kualitas dan layanan yang mereka berikan salah satunya pada bisnis online shop.

Teknologi informasi ini telah berhasil menguasai perkembangan pada dunia usaha diberbagai kalangan yang menerapkan peningkatan proses bisnis kearah digital. Salah satu yang menjadi kemajuan pada proses transaksi bisnis saat calon pembeli ingin membeli produk tidak lagi datang ke toko, melainkan dengan menggunakan perangkat teknologi yang canggih seperti, handphone, computer, atau jejaring sosial lainnya yang berfungsi untuk memudahkan mereka dalam mendapatkan produk yang diinginkan tanpa mengenal batasan ruang dan waktu. Kegiatan dikenal dengan istilah perdagangan berbasis online atau e-commerce (Leonardo & Tjen,2020). Meningkatnya perkembangan Bisnis E-commerce ini

membuat peneliti tertarik untuk menyelidiki sejauh mana para pelaku bisnis online ini memahami tentang kegiatan bisnis yang mereka lakukan dan juga pemahaman dalam membayar pajak sebagai kepatuhan wajib pajak atas kegiatan transaksi bisnis online.

Penarikan pajak atas transaksi bisnis E-commerce bertujuan untuk menerapkan keadilan bagi semua wajib pajak dan juga untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak, baik konvensional maupun E-commerce. Seperti dilansir dalam resmi <http://www.pajak.go.id/>, pada dasarnya kewajiban wajib pajak pelaku bisnis E-commerce dan konvensional tidak berbeda dengan peraturan pajak lainnya. Kemajuan teknologi informasi juga memberikan pengaruh secara tidak langsung dalam pemenuhan pajak penghasilan. Hal ini dikarenakan dengan kemajuan teknologi informasi salah satunya memunculkan adanya bisnis online atau E-commerce dan juga transaksi E-commerce sehingga meningkatkan jumlah pada pajak atas penjualan tersebut. Transaksi E-commerce sekarang ini menjadi bahan perbincangan karena transaksi E-commerce seiring digunakan oleh pelaku wajib pajak yang melakukan kegiatan usahanya. Hal ini karena dengan semakin majunya teknologi berarti juga menjadi sarana yang menguntungkan bagi wajib pajak dalam melakukan kegiatan online.

E-commerce atau toko online merupakan salah satu konsep yang cukup berkembang dalam dunia internet. Pengguna ini dapat menguntungkan banyak pihak, baik pihak konsumen, produsen maupun penjual. Konsep online shopping menyediakan banyak kemudahan dan lebih jika dibandingkan dengan konsep belanja yang konvensional. Selain proses transaksi bisa menjadi lebih cepat,

konsep toko online atau e-commerce dapat memangkas banyak biaya operasional karena penjual tidak diharuskan punya toko fisik.

Ada pun bisnis yang dilakukan salah satunya menggunakan aplikasi seperti Shopee, yang dimana Shopee adalah sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara online dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan smartphone. shopee hari ini dalam bentuk aplikasi yang memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan berbelanja secara online tanpa harus ribet menggunakan perangkat computer. Namun cukup menggunakan smartphone, shopee akan menawarkan berbagai macam produk, dari fashion sehingga produk untuk kebutuhan sehari-hari. Shopee Indonesia adalah salah satu pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Garena (berubah nama menjadi SEA Group). Bisnis C2C (customer to customer) mobile marketplace yang diusung Shopee memungkinkan kehadirannya dapat dengan mudah diterima oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk di Indonesia. Shopee Indonesia sendiri berdiri dibawah naungan PT Shopee International Indonesia. Terjadinya pandemic Covid-19 di akhir 2019 membuat masyarakat untuk melakukan karantina mandiri dan membatasi kegiatan sosial dengan menjaga jarak secara spesifik antara individu. Hal ini dibarengi dengan kebijakan pemerintah yang membuat jumlah toko untuk membatasi jam operasinya, serta mall yang banyak ditutup. Alhasil, belanja online menjadi solusi untuk masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Tabel.1.1

Perbandingan Jumlah Pengusaha Online Shop dengan WP Laporan SPT Tahunan

Tahun	Jumlah pengusaha online shop	WP lapor SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan (%)
2019	15,6	5,5	2,83%
2020	19,5	9,4	3,1%
2021	27,5	15,7	2,11%
2022	40,3	25,6	1,57%
2023	53,5	30,4	1,75%

Sumber : marketing insights

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari Tahun 2019 hingga tahun 2023 terjadi kenaikan baik jumlah penggunaan Online shop maupun dengan jumlah wajib pajak yang patuh membayar pajak di kota padang. Namun dari jumlah pengguna online shop yang ada tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang patuh membayar pajak. Hal tersebut terlihat dari jumlah pengguna online shop yang ada pada tahun 2019 sebanyak 15,6 sedangkan yang membayar pajak sebanyak 5,5 atau (2,83%). pada tahun 2020 jumlah pengguna online shop sebanyak 19,5 sedangkan yang bayar membayar pajak sebanyak 9,4 atau (3,1%). tahun 2021 jumlah pengguna online sebanyak 27,5 sedangkan yang membayar pajak 15,7 atau (2,11%). tahun 2022 jumlah pengguna online shop sebanyak 40,3 sedangkan yang membayar pajak sebanyak 25,6 atau (1,57%). tahun 2023 jumlah pengguna online shop sebanyak 53,5 sedangkan yang membayar pajak sebanyak 30,4 (1,75%). faktor lain yang dapat mempengaruhi kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah kurangnya pemahaman pajak yang dimiliki wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan ini dapat didefinisikan melalui penyeteroran kembali SPT yang menjadi kewajiban wajib pajak dan kepatuhan dalam menghitung tunggakan pajak yang wajib juga dibayarkan. Upaya untuk meningkatkan penerimaan Negara mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah sehingga para wajib pajak membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya mereka bayarkan dan masih banyak para wajib pajak yang tidak melaporkan kewajiban perpajakannya yang harus mereka bayarkan. Direktur Jendral Pajak sebagai insentif pemerintah yang bertanggung jawab dalam menghimpun dana dari masyarakat dan berupaya dengan berbagai cara melalui pelaksanaan program intensifikasi dan ekstensifikasi dalam bidang perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu kewajiban dalam melakukan hak dalam perpajakan. Kepatuhan tersebut dapat berupa kewajiban menyeteror kembali SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dan menghitung tunggakan pajak. dalam mengupayakan kewajiban tersebut tidak luput dari berbagai kendala salah satunya dalam kepatuhan membayar pajak. Direktorat Jendral Pajak sebagai instansi pemerintah bertanggung jawab dalam menghimpun dana pajak serta melaksanakan program dalam perpajakan. Keberhasilan dalam meningkatkan sikap dalam membayar Wajib Pajak tak luput dari kesadaran Wajib Pajak dan sistem perpajakan yang dijalankan oleh pemerintah.

Berdasarkan fenomena Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah KPP Kota Padang, menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih minim artinya belum seluruh Wajib Pajak mematuhi ketentuan perpajakan. Hal ini tercermin dari tiga hal Pertama, Wajib Pajak umumnya cenderung menghindari pembayaran pajak. Kedua, tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih terbatas pada yang bersifat administratif, sementara upaya untuk menghindar dari pembayaran pajak masih tinggi. Ketiga, adanya indikasi beberapa Wajib Pajak yang melakukan pemalsuan 15 baik dokumen maupun keberadaan usahanya. Kesadaran dari masyarakat dalam membayar pajak pada saat ini mulai mengalami peningkatan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak karna dalam praktiknya banyak Kendala yang dihadapi Wajib Pajak disebabkan oleh banyak hal seperti besaran penghasilan, tingkat pendidikan, isu korupsi di Direktorat Jenderal Pajak, ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak termasuk motivasi Wajib Pajak tentang kewajiban pembayaran pajak. Dalam undang-undang tentang perpajakan di tegaskan bahwa diwajibkan para Wajib Pajak untuk membayar sesuai dengan ketentuan berdasarkan prinsip-prinsip pemerataan dalam pemungutan pajak dan keadilan dalam pembebanan pajak. jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka sanksi yang dikenakan jelas dan dibagi dalam dua golongan yaitu, sanksi administratif dan sanksi pidana. (Kusuma, 2018).

Pemahaman pajak adalah proses dimana wajib pajak memahami mengenai peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan seperti membayar pajak,

melapork SPT dan sebagainya. pemahaman perpajakan ialah suatu proses perkembangnya sikap dan tatalaku sebagai seorang atau sekelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya untuk pembelajaran.

Fenomena yang terjadi saat ini masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan pajak. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakannya perlu memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain mengetahui dan berusaha memahami undang-undang perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara melaporkan SPT. Pada fenomena yang terjadi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap seseorang dalam memenuhi kewajibannya dalam perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP. Pemahaman wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak.

Kebijakan pemerintah dalam mendukung pengembangan usaha diindonesia seharusnya memotivasi pelaku usaha atau pelaku usaha baru untuk mengembangan bisnis lain. Dalam penerapan implementasi e-commerce di Indonesia, masih banyak kendala yang dihadapi pada UMKM. Menurut Direktur Rakuten, Yasunobu Hashimoto dikutip dari Reska K. Nistanto, (2021).“di Indonesia,

setidaknya masih ada tiga kendala yang membuat e-commerce susah berkembang, kendala itu adalah koneksi internet, logistic, dan model pembayaran. Pemerintah wajib melakukan peningkatan atas pengetahuan masyarakat terkait sistem dan peraturan perpajakan yang ditetapkan, bahkan mengenai cara penerapan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan yang sudah diatur oleh undang-undang. Hal ini dikarena pajak dengan transaksi e-commerce di Indonesia berpotensi sangat besar, sangat disayangkan jika penerapan pajak dalam bidang ini belum terlaksana secara efektif. Salah satu faktor yang menjadi penghambat dalam pengenaan pajak terkait transaksi e-commerce yaitu pengetahuan dan wawasan masyarakat yang masih kurang ini menyebabkan mereka tidak memahami tata cara menjalankan kewajiban perpajakan yang ada, akibatnya mereka tidak taat dan patuh untuk melaksanakan kewajibannya (Valentino & Wairocana,2019). Fenomena yang terjadi saat ini bahwa kebijakan pajak dilakukan oleh pemerintah Indonesia sudah efektif. Namun, keefektifan ini membutuhkan langkah-langkah pendukung lainnya untuk mencapai efektifitas sempurna dan dapat meningkatkan pertahanan ekonomi idonesia.

Tingkat penghasilan juga di anggap sebagai hal yang penting dalam kaitan dengan kepatuhan membayar pajak. Seperti seperti yang diungkapkan oleh Nurmantu dalam peneletian (Djatmika et al., 2021) yang mnyebutkan bahwa bila seseorang bekerja dan kemudian dapat menghasilkan uang, maka secara naluri uang itu pertama-tama ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Adapun hasil penelitian tingkat penghasilan tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak online (Akuntansi et al., 2022) karena tingkat penghasilan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya membayar pajak. Tingkat penghasilan semakin meningkat akibat banyak sekali kegiatan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat seperti transaksi jual beli secara online, transfer mobile, atau juga pembayaran untuk pembelian dan tagihan melalui kartu kredit atau debit yang dikeluarkan oleh Bank. Teknologi informasi dapat berjalan dengan efektif apabila anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi dengan baik dan sangat penting juga bagi individu yang menggunakan teknologi informasi melalui internet (Fani et al.,2020). Fenomena umumnya sebagai sumber penerimaan Negara yang berlaku di setiap Negara di belahan dunia. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwasanya hampir semua Negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya. Kecuali Negara yang kaya akan sumber daya alam yang dijadikan sumber penerimaan utama Negara, tidak mengenakan pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas maka penulis menguji ulang tentang **“Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Online Di Kota Padang : Pemahaman Pajak, Kebijakan Pemerintah Dan Tingkat Penghasilan Dengan Kesadaran Wajib Pajak Pengusaha Online Sebagai Variabel Moderasi “**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis tulis, maka identifikasi masalah sebagai Berikut :

1. Tidak semua pelaku E-commerce paham akan akan pengetahuan tentang pajak.
2. Pelaku E-commerce masih banyak yang belum mendaftarkan bisnis mereka kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang menjadi penyebab tidak adanya kepemilikan NPWP dan bukti izin usaha yang mereka jalankan.
3. Rendahnya kesadaran setiap pelaku E-commerce dalam membayar pajak
4. Masih rendahnya kebijakan pemerintah terhadap setiap pelaku E-commerce sehingga banyak pelaku E-commerce tidak membayar pajak.
5. Masih banyak pelaku bisnis E-commerce yang belum mendaftarkan dan melaporkan sebagai wajib pajak
6. Tingkat kesadaran wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya
7. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia di karenakan sebagian besar wajib pajak belum memahami peraturan perpajakan, fungsi pajak, dan sistem perpajakan yang digunakan.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas penelitian lebih fokus terarah, maka penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu Variabel Bebas Pemahaman Pajak (X1), Kebijakan Pemerintah (X2), Tingkat Penghasilan (X3), Variabel Terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Online (Y), dan Kesadaran Wajib Pajak Pengusaha Online (Z) sebagai variabel moderasi di Kota Padang

1.4. Rumusan Masalah

Sesuai uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa pokok pembahasan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online di Kota Padang ?
2. Bagaimana pengaruh kebijakan pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online di Kota Padang ?
3. Bagaimana pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online di Kota Padang ?
4. Bagaimana pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online melalui kesadaran wp pengusaha online di Kota Padang ?
5. Bagaimana pengaruh dalam tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online melalui kesadaran wp pengusaha online di Kota Padang ?
6. Bagaimana pengaruh kebijakan pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online melalui kesadaran wp pengusaha online di Kota Padang ?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai uraian latar belakang diatas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini :

1. untuk mengetahui pengaruh tentang pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online di Kota Padang
2. untuk mengetahui pengaruh tentang kebijakan pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online di Kota Padang
3. untuk mengetahui pengaruh tentang tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online di Kota Padang
4. untuk mengetahui pengaruh tentang pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online melalui kesadaran wp pengusaha online di kota Padang
5. untuk mengetahui pengaruh Kebijakan pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online melalui kesadaran wajib pajak pengusaha online di Kota Padang
6. untuk mengetahui pengaruh tentang tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha online melalui kesadaran wajib pajak pengusaha online di Kota Padang

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Bagi Pengusaha Online

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian dalam umpan balik kepada setiap pengusaha online yang ada di kota Padang diharapkan dapat memberikan informasi, referensi dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitan dengan pemahaman pajak, kebijaksanaan pemerintah dan tingkat penghasilan sehingga penerima wajib pajak akan efektif dan efisien memenuhi target penerimaan Negara.

1.6.2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan memperkaya kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama terhadap Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pelaku Bisnis E-commerce mengenai Peraturan Perpajakan atas Transaksi E-commerce terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pemilik Bisnis E-commerce di Kota Padang.

1.6.3. Bagi Peneliti selanjutnya

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini bagi peneliti selanjutnya yaitu menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai tambahan acuan untuk penelitian sejenis dan penambahan

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Theory Of Planned Behavior

Seorang ahli psikologi sosial Izek Ajzen, telah mengembangkan teori yang sangat penting untuk melihat keterkaitan antara sikap dan perilaku. Bagaimana kemungkinan sebuah sikap terwujudnya sebagai perilaku, digambarkan dengan teori yang disebut “ teori perilaku yang direncanakan “ (Theory Of Planned Behavior). Theory Of Planned Behavior (TPB) dicetuskan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 melalui artikelnya “ From intentions to actions : Theory of planned behavior”.