

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak adalah pembayaran wajib dari masyarakat kepada negara digunakan untuk kepentingan pemerintah dan membiayai belanja negara dan kesejahteraan masyarakat secara umum, namun tidak dapat diukur secara langsung untuk hasilnya. Terlepas dari kontribusinya yang cukup besar, Indonesia masih belum memaksimalkan penerimaan pajaknya (Hartinah *et al.*, 2022).

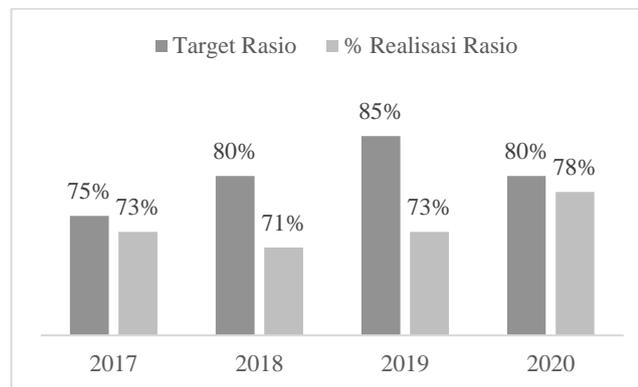
Dibandingkan dengan negara-negara Asia Tenggara lainnya, penerimaan pajak di Indonesia relatif rendah, itulah kenapa kepatuhan wajib pajak menarik untuk diteliti (Irawan *et al.*, 2022). Persentase pajak Indonesia berada di bawah rata-rata negara OECD yaitu sekitar 30%, dalam beberapa tahun terakhir. Dalam kisaran 10-12% persentase pajak Indonesia masih rendah. Jika dibandingkan dengan negara tetangga, Indonesia masih berada di bawah Malaysia (20,2%), Thailand (20,1%) dan Australia (33,3%). Selain itu, kepatuhan pajak tidak hanya ditunjukkan oleh tax ratio yang tidak memadai, tetapi juga kinerja penerimaan pajak yang kurang memuaskan selama lima tahun terakhir, dibuktikan dengan tidak tercapainya target penerimaan pajak (Caroline *et al.*, 2023).

Belum maksimalnya penerimaan pajak merupakan salah satu penyebab kurangnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Oleh karena itu, menjaga kepatuhan terhadap semua kewajiban perpajakan tetap menjadi prioritas pemerintah yang ditegaskan. Keberhasilan pencapaian dan pelaksanaan kepatuhan wajib pajak akan

mengarah pada peningkatan penerimaan pajak (Damayanti *et al.*, 2020). Dana yang diberikan oleh wajib pajak perorangan atau badan kepada daerah akan dialokasikan untuk memenuhi kebutuhan belanja daerah (Rossa, 2021).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu), meskipun target penerimaan tahunan telah ditetapkan, realisasi penerimaan pajak tidak selalu tepat sesuai target dari tahun ke tahun. Pendapatan pajak pada tahun 2019 tidak mencapai target sebesar 245,5 triliun atau 84,44% dari jumlah yang ditargetkan. Namun pada tahun 2020, pemerintah mencapai pendapatan sebesar 89,25% atau 1.069,97 triliun dari awal target sebesar 1.198,82 triliun. Masyarakat umum masih menganggap pajak sebagai bentuk penjajahan oleh pemerintah terhadap rakyatnya. Akibatnya, target pemerintah secara konsisten berkurang.

Pada tahun 2019, wajib pajak yang melaporkan SPT hanya tercapai 73% dari target tingkat kepatuhan sebesar 85% dengan total 18,33 juta. Pemerintah pada tahun 2020 menurunkan target menjadi 80% dan dari angka tersebut dicapai 78% realisasi pencapaiannya sebanyak 19 juta yang melapor pajak berdasarkan Laporan Realisasi APBN 2020. Diakibatkan dari fenomena kurangnya pemahaman mengenai pentingnya dampak positif penerimaan pajak bagi bangsa dan penduduknya. Akibatnya, tujuan tahunan pemerintah untuk menjamin kepatuhan wajib pajak masih belum terpenuhi dalam kondisi saat ini (Haryanti *et al.*, 2022).



**Gambar 1. 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak**

Sumber: Laporan Hasil Realisasi APBN 2020, Kemenkeu

Pembuatan layanan *online* untuk pembayaran dan pelaporan pajak adalah salah satu usaha dari pemerintah. Pembaruan teknologi administrasi perpajakan dilakukan mulai dari pendaftaran diri sebagai wajib pajak melalui *e-Registration*, sampai dengan pelaporan pajak *online* melalui *e-filing* (Sadik *et al.*, 2021).

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui optimalisasi efektivitas teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai perilaku individu yang dipengaruhi oleh faktor eksternal. Khususnya dengan menerapkan layanan berbasis aplikasi dan *online* (Tambun dan Muhtiar, 2019).

Sebelum reformasi perpajakan, tugas-tugas terkait kegiatan perpajakan dilakukan secara manual, termasuk aktivitas seperti pengisian formulir pajak secara manual, pelaporan, dan pembayaran langsung di kantor pajak. Saat ini penerapan administrasi perpajakan modern di seluruh layanan perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari upaya komprehensif untuk merevolusi layanan perpajakan dan memberikan kenyamanan yang lebih besar dalam memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak. Dengan adanya sistem *e-*

*billing* dapat meningkatkan efisiensi sistem pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang semula *offline* menjadi *online*. Penerapan sistem ini dapat mendorong standarisasi pembayaran pajak. Dengan demikian, wajib pajak tidak dapat menghindari kewajiban pajak mereka dengan alasan apapun (Nilla dan Widyawati, 2021).

Ketidaktahuan dan kurangnya pemahaman serta persepsi negatif masyarakat mengenai perpajakan merupakan fenomena yang lumrah terjadi di masyarakat masa kini. Hal ini membuat orang enggan membayar pajak karena khawatir akan disalahgunakan oleh petugas yang tidak berwenang. Pemahaman yang komprehensif mengenai peraturan perpajakan, sistem perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan dipengaruhi oleh pentingnya pajak bagi masyarakat dan pemerintah. Ketika wajib pajak memiliki pengetahuan pajak ini, mereka lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban pajak mereka (Desyanti dan Amanah, 2020).

Pengetahuan perpajakan adalah dasar untuk dapat dilakukannya sistem yang berlaku saat ini. Wajib Pajak dianggap mempunyai literasi pajak yang kuat ketika mereka memiliki pemahaman yang memadai dalam menjalankan sistem perpajakan secara efektif (termasuk pembayaran, penghitungan, dan pelaporan) tanpa mengalami kesulitan. Melalui pendidikan *formal* dan *non-formal* dapat meningkatkan pengetahuan terhadap peraturan perpajakan. Pemerintah juga dapat melakukan kegiatan penyuluhan dan sosialisasi di berbagai tempat seperti kantor, sekolah dan desa-desa sekitar, untuk membantu wajib pajak dan masyarakat dalam

memahami peraturan perpajakan dan menjadi wajib pajak yang patuh (Aryanti dan Andayani, 2020)

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh tarif pajak, penting bagi wajib pajak untuk mengetahui bahwa tarif pajak yang mereka kenakan telah sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku, dan bahwa tarif pajak yang berlaku saat ini memudahkan penghitungan jumlah pajak yang terutang (Iriyanto dan Rohman, 2022)

Di era digital ini, kehidupan manusia akan diiringi adanya kemajuan teknologi *e-commerce* berkembang pesat di Indonesia dan ekosistem yang terkait juga akan berkembang dengan cepat. Berbeda dengan praktik bisnis tradisional, secara luas diyakini bahwa mengoperasikan perusahaan secara *online* saat ini lebih nyaman dan tidak akan menimbulkan banyak biaya. Berkat kemajuan inovasi teknologi ini, Indonesia dipenuhi oleh perusahaan-perusahaan *e-commerce* di bidang perdagangan dan penjualan produk (Yuliani *et al.*, 2023).

Laporan Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2021, transaksi *e-commerce* tanah air diprediksi menyentuh Rp 403 Triliun pada 2021. Jumlah ini tumbuh 51,6% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp 266 triliun. Bank Indonesia juga telah memprediksikan transaksi *e-commerce* di Indonesia terus naik pada 2022 dengan nilai mencapai Rp 530 triliun atau tumbuh 31,4%. Sejalan dengan perkembangan transaksi *e-commerce*, transaksi pembayaran *digital banking* pada 2021 diprediksi sebesar Rp 40 ribu triliun atau naik 46,1%. Peningkatan transaksi *digital banking* ini juga diperkirakan terus mengalami kenaikan hingga Rp 48,6 ribu triliun atau naik 21,8% pada 2022. Pesatnya perkembangan transaksi ekonomi ini sejalan

dengan meningkatnya penerimaan dan preferensi masyarakat untuk berbelanja *daring*, meluasnya ekosistem *e-commerce* (Databoks.katadata.co.id).

Perkembangan itu juga terlihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) yang terungkap melalui survei sosial ekonomi nasional (Susenas). Pada 2021, Dalam kelompok 10 besar teratas, yaitu 10 wilayah dengan penduduk transaksi *e-commerce* terbanyak, ada Kota Bekasi dan Kota Depok di urutan berikutnya. Dari sisi pertumbuhan, dalam daftar 10 besar ada enam wilayah yang kinerjanya melampaui pencapaian nasional. Kota Bogor mencatat yang tertinggi. Penduduk yang melakukan penjualan dan pembelian melalui internet di wilayah itu tumbuh 113,5% dalam kurun waktu 2019-2021. Kota Bekasi ada di urutan berikutnya.

**Tabel 1. 10 Daerah dengan Penduduk Bertransaksi *E-commerce* Tertinggi (Rata-rata 2019-2021)**

No.	Daerah	Penduduk	Transaksi Via Internet	%	Pertumbuhan 2019-2021
1.	Kota Yogyakarta	436.220	161.031	36,9%	16,3%
2.	Kota Bekasi	3.028.683	816.351	27%	103,2%
3.	Kota Depok	2.441.837	659.958	27%	82,7%
4.	Kota Madiun	177.359	46.273	26,1%	50,6%
5.	Kota Jakarta Pusat	923.343	241.420	26,1%	76,3%
6.	Kota Jakarta Selatan	2.276.164	612.634	24,4%	47%
7.	Kota Bandung	2.529.714	616.109	26,9%	61,5%
8.	Kota Bogor	1.112.465	236.225	21,2%	113,5%
9.	Kota Jakarta Timur	2.939.583	662.434	22,5%	61,7%
10.	Kota Salatiga	195.565	46.249	23,6%	38,5%

Sumber: Susenas, Maret 2021 (diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat begitu banyaknya masyarakat di Bekasi yang menggunakan *e-commerce*, maka menarik untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-commerce* di Bekasi.

Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Djo, 2022). Sehingga pengolahan data dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, tepat waktu, akurat, dan relevan (Akbar & Apollo, 2020) serta (Chandra & Arisman, 2023). Sebaliknya, pemanfaatan teknologi informasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Prastyatini dan Nabela, 2023) serta (Lestari dan Farida, 2022).

Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna *e-commerce* (Yuliani *et al.*, 2023). Ketika seseorang mempunyai pengetahuan yang baik, mereka bertindak dengan cara tertentu karena mereka memahami konsekuensi dari tindakan mereka (Soda *et al.*, 2021). Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Amri & Syahfitri, 2020). Sebaliknya, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Sharini & Asyik, 2021). Situasi ini muncul dari kurangnya penyampaian pengetahuan perpajakan dan tingkat penerimaan informasi perpajakan yang sangat rendah, membuat wajib pajak rentan terhadap denda atau sanksi yang berlaku.

Tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Raharjo *et al.*, 2020). Sebaliknya, tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Ningsih *et al.*, 2019). Sudah diatur oleh pemerintah dan disesuaikan dengan pendapatan wajib pajak, sehingga tarif pajak yang bersangkutan bersifat adil (Khodijah *et al.*, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, menunjukkan hasil penelitian sebelumnya tidak konsisten, maka penulis akan melakukan penelitian

yang berjudul “**Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-commerce* di Bekasi**”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat. Melalui penelitian ini, manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi untuk bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya serta memberikan kontribusi praktis dan manfaat terhadap pemerintah untuk dapat mengembangkan inovasi agar dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat memahami pentingnya kepatuhan pajak dan lebih memahami dunia perpajakan di Indonesia dan diharapkan mampu meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta dapat diterapkan dan dipatuhi oleh masyarakat agar dapat membayarkan pajaknya dengan jujur ketika berbisnis atau berbelanja *online*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penulisan penelitian ini, maka penulisan akan diuraikan setiap bab dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I menjelaskan latar belakang atau fenomena pada variabel pemanfaatan teknologi informasi ( $X_1$ ), pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) dan tarif pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Rumusan masalah yang didapatkan dari fenomena di atas yaitu apakah pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan dan tarif pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh

pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun batasan dalam penelitian ini agar lebih fokus dan terarah yaitu membatasi indikator-indikator pada setiap variabel.

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Pada bab II menjelaskan *literature review* yang berisi variabel pemanfaatan teknologi informasi ( $X_1$ ), pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) dan tarif pajak ( $X_3$ ) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-commerce* di Bekasi ( $Y$ ) secara umum dan terdapat kerangka konseptual untuk menghubungkan antara variabel  $X$  atau variabel *eksogen*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi ( $X_1$ ), pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) dan tarif pajak ( $X_3$ ) terhadap variabel *endogen*, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-commerce* di Bekasi.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab III ini menjelaskan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Metode kuantitatif dengan analisis data deskriptif dan analisis regresi moderasi adalah metode yang digunakan pada penelitian ini. *Purposive sampling* adalah teknik pengumpulan *sample* yang digunakan serta populasi dalam penelitian ini adalah 816.351 pengguna *e-commerce* di wilayah Bekasi, sehingga diperoleh *sample* berjumlah 100 orang menggunakan rumus *slovin*. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data menggunakan *SmartPLS 3.0*.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV menganalisis hasil data dari sampel yang telah didapatkan lalu diolah dengan menggunakan *SmartPLS*. Hasil dari pengolahan sampel digunakan untuk

mengetahui apakah ada keterkaitan antara variabel pemanfaatan teknologi informasi ( $X_1$ ), pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) dan tarif pajak ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-commerce* di Bekasi ( $Y$ ) secara parsial untuk menguji hipotesa dapat diterima atau ditolak.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab V menyajikan kesimpulan, keterbatasan dan saran penelitian bagi pihak yang berkepentingan.

## **REFERENSI**

Pada bab ini memuat berbagai sumber informasi yang dijadikan acuan dalam pembuatan proposal ini, referensi tersebut dapat berupa buku, jurnal, laman internet dan sebagainya.