

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era industri 4.0 ini telah memberikan banyak perubahan pada pola hidup manusia dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Sebagian besar kebutuhan sehari-hari dapat dipenuhi hanya dengan melalui *smartphone*. Perubahan ini memiliki dampak yang cukup besar khususnya pada kalangan yang terhitung tidak masuk dalam era milenial. Banyak orang yang masih kesulitan menyesuaikan diri dengan perubahan ini. Namun, disisi lain juga banyak menguntungkan beberapa pihak karena dapat membuka lapangan pekerjaan yang cukup banyak dan membantu meningkatkan perekonomian di Indonesia.

Teknologi informasi mampu mengembangkan proses bisnis dan bentuk perkembangan dalam proses ini yaitu transaksi yang biasanya terjadi secara langsung antara pembeli dan penjual dapat digantikan hanya dengan menggunakan *smartphone* dapat memilih dan membeli produk yang dibutuhkan. Kegiatan ini biasa dikenal dengan istilah *e-commerce*. Perdagangan melalui daring adalah kegiatan bisnis yang terhubung dengan jaringan internet dan kecanggihan teknologi informasi. *E-commerce* memiliki manfaat untuk memudahkan transaksi antara pembeli dan penjual, memperluas pasar perusahaan sampai ke luar negeri serta membantu pemasaran barang dan jasa secara mudah (Leonardo & Tjen, 2017)

Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa seorang muslim diwajibkan untuk patuh membayar jizyah atau pajak yang telah ditetapkan oleh masing-masing kepala negara di tempat tinggalnya. Hal tersebut tercantum dalam surat At-Taubah ayat 29 yang berbunyi:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ  
وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ  
صَاغِرُونَ

*Artinya: "Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk."*

Kewajiban membayar pajak bagi pelaku *e-commerce* telah diterbitkan pemerintah dalam peraturan pemerintah yaitu Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.010/2018 yang berisi tentang Perlakuan Perpajakan atas Transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik. Dalam peraturan tersebut menjelaskan adanya ketetapan tarif pajak bagi pelaku *e-commerce* dan menekankan tata cara dan memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan penghasilannya serta menciptakan perlakuan yang setara untuk pelaku usaha baik secara konvensional maupun daring.

Pengenaan pajak bagi pelaku *e-commerce* sudah seharusnya dilakukan dalam rangka meningkatkan kemampuan ekonomi bagi negara Indonesia. Pelaku perdagangan *online* memenuhi kriteria objek pajak yang ditetapkan sebagai Pengusaha Kena Pajak sehingga memiliki kewajiban untuk membayar pajaknya dengan melakukan pemungutan Pajak Pertambahan Nilai dari konsumen dan melihat bagaimana kriteria produk atau jasa yang diperdagangkan oleh pengusaha yang harus dikenakan pajak (Septiani, 2019).

Selain peraturan yang jelas atas kewajiban membayar pajak untuk pelaku *e-commerce*, kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban juga penting. Kesadaran wajib pajak tidak hanya sebatas memenuhi partisipasi sebagai warga negara yang sadar akan pentingnya peran masyarakat dalam membangun negara namun sadar akan bagaimana arti dari aturan yang dikeluarkan pemerintah dan memahami pentingnya membayar pajak bagi Pengusaha Kena Pajak (Ningsih, 2019)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Diahvitaloka, 2019) mengatakan bahwa *e-commerce* juga termasuk dalam transaksi perdagangan baik berupa barang atau jasa yang perlakuan transaksinya berbeda dengan perdagangan konvensional sehingga tidak memerlukan peraturan baru untuk mengatur transaksi *e-commerce*. Namun pemerintah hanya perlu menegaskan bahwa pelaku *e-commerce* juga diwajibkan untuk memenuhi kewajiban pajak dengan syarat dan ketentuan yang sama dengan wajib pajak yang lain yaitu memiliki NPWP dan melaporkan penghasilannya selama satu tahun.

Selain itu penelitian yang dilakukan (Widyaningtyas, 2019) menjelaskan hubungan perilaku wajib pajak dan kebijakan pengenaan pajak, perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal muncul dalam diri wajib pajak yaitu kepercayaan terhadap pemerintah atas regulasi pajak dan memiliki kesadaran penuh atas keputusan untuk membayar pajak, sedangkan faktor eksternal berasal dari lingkungan wajib pajak dan adanya kebijakan pengenaan pajak mengenai sanksi dan sosialisasi yang baik dari otoritas pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak adalah kesadaran dalam diri wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan (Ningsih, 2019) kesadaran merupakan hal yang paling mendasar dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan adanya kesadaran menunjukkan bahwa wajib pajak memahami hak dan kewajibannya dalam perpajakan. Selain itu menurut penelitian (Juniarti Putri & Setiawan, 2017) kesadaran wajib pajak juga menunjukkan bahwa terdapat kemauan wajib pajak untuk mematuhi regulasi yang dibuat oleh pemerintah.

Selain kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak menunjukkan kepuasan dan kemauan wajib pajak untuk kembali membayarkan pajak di tahun berikutnya, pelayanan yang cepat dan mudah juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Semakin baik pelayanan pajak yang diberikan maka akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak (Juniarti Putri & Setiawan, 2017).

Namun penelitian yang dilakukan (Endaryanti Novi Ratih, 2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan terjadi beberapa penyelewengan yang dilakukan pejabat negara sehingga menimbulkan kesan negatif pada masyarakat dan menimbulkan ketidakpercayaan untuk memenuhi kewajiban pajak karena takut untuk tidak mendapat timbal balik yang adil.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti **“PENGARUH PENGENAAN PAJAK *E-COMMERCE*, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU *E-COMMERCE* (Studi Empiris pada *Online Shop* yang terdaftar di Tokopedia)”**. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena semakin bertambahnya produsen sehingga mendorong produksi barang yang diperdagangkan secara *online* dan mengakibatkan transaksi di *e-commerce* akan semakin meningkat. Sehingga diharapkan dapat berkontribusi dalam penerapan kebijakan baru perlakuan pajak *e-commerce* pada kepatuhan wajib pajak pelaku *e-commerce*. Selain itu dapat memperhatikan pengaruh kesadaran akan pentingnya membayar pajak dan kualitas pelayanan petugas pajak pada kepatuhan wajib pajak pelaku *e-commerce*. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah variabel dan sampel penelitian yang digunakan.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti akan membatasi masalah terkait dengan yang akan diteliti:

1. Penelitian ini berfokus pada *online shop* yang terdaftar di Tokopedia dengan menentukan beberapa persyaratan untuk sampel tersebut.
2. Faktor internal dan eksternal yang akan mempengaruhi kemampuan sampel dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah pengenaan pajak *e-commerce* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku *e-commerce*?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku *e-commerce*?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku *e-commerce*?

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh keefektifan pengenaan pajak untuk pelaku *e-commerce*, pengaruh kesadaran dan kepatuhan wajib pajak atas adanya aturan baru yang mewajibkan pelaku *e-commerce* untuk membayar pajak. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengetahui pengaruh pengenaan pajak dalam transaksi *e-commerce*, baik dilihat dari jumlah setoran pajak, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Dan diharapkan perhitungan pajak *e-commerce* dapat diterapkan dengan baik sehingga membantu meningkatkan perekonomian di Indonesia.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis untuk berbagai pihak.

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menambah literatur akuntansi mengenai pengenaan pajak dalam transaksi *e-commerce*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penyusunan penelitian selanjutnya pada topik yang sama.

### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi pemerintah dapat memberikan penegasan untuk pengenaan pajak transaksi *e-commerce* sehingga dapat membantu meningkatkan perekonomian di Indonesia.
- b. Bagi masyarakat dapat memberikan pengetahuan dan kesadaran yang tinggi akan pentingnya membayar pajak.
- c. Bagi peneliti dapat memberikan pengetahuan tambahan dan melatih kemampuan berfikir secara kritis mengenai pengenaan pajak transaksi *e-commerce*, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib paja