

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERATURAN PAJAK,  
PENYULUHAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK  
TRANSAKSI *E-COMMERCE* DI MALANG**

**Abdul Fatah, Amiruddin Akfar, Eko Bryan Nasution dan Rachmawati Rachman**  
Program Studi Akuntansi STIE Jaya Negara Tamansiswa Malang

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan peraturan pajak dan penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak transaksi *e-commerce*

Populasi dalam penelitian ini adalah Pelaku *E-commerce* dibidang *fashion* yang beroperasi di akun media sosial Instagram dan berkedudukan di Malang. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Model analisis ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut: Kesadaran wajib pajak secara parsial terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*. Pengetahuan peraturan pajak secara parsial terdapat pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*. Penyuluhan perpajakan secara parsial terdapat pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*.

*Keywords* : kesadaran wajib pajak, pengetahuan peraturan pajak dan penyuluhan perpajakan dan pembayaran pajak.

**PENDAHULUAN**

Penggunaan internet dalam dunia perdagangan melalui transaksi *e-commerce* dapat memberikan keuntungan bagi penjual maupun pembeli, misalnya untuk penjual dapat menurunkan biaya pemasaran dan biaya operasional menjadi lebih rendah dibandingkan dengan perdagangan bersifat konvensional dan untuk pembeli dapat memudahkan dalam hal berbelanja sehingga lebih praktis, dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus bertatap muka dengan para penjual seperti konsep perdagangan konvensional pada umumnya.

Semakin mudah dan nyamannya melakukan transaksi jual beli melalui transaksi *e-commerce* membuat transaksi perdagangan konvensional turun secara signifikan. Data Pertumbuhan Nilai Transaksi *E-commerce* di Indonesia pada tahun 2011 sebesar Rp13,5 triliun (Bank Indonesia, Katadata dalam Media Keuangan, Maret 2018:15). Nilai tersebut terus merangkak naik menjadi Rp47 triliun pada tahun 2015, Rp75 triliun pada tahun 2016, dan diproyeksikan pada tahun 2018 menjadi Rp102 triliun (Media Keuangan, Maret 2018:15).

Tingkat efisiensi dan efektifitas yang lebih tinggi membuat *e-commerce* semakin diminati. Kemudahan dan peluang yang ditawarkan ditambah dengan pertumbuhan populasi muda yang akrab dengan teknologi membuat bermunculan strategi bisnis baru. Salah satunya adalah bisnis *e-commerce* atau yang biasa dikenal dengan sebutan *Olshop*.

*E-commerce* yang sering dijumpai biasanya menggunakan media sosial yang marak digunakan masyarakat seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan sebagainya untuk tempat menawarkan barang ke publik. Media sosial dipilih karena tidak perlu menggunakan modal besar, seseorang dapat memiliki bisnis sendiri secara personal, jangkauannya juga semakin dekat dengan masyarakat di era sekarang yang kebanyakan sudah tidak asing dengan internet, dan transaksinya dilakukan secara *online* atau maya sehingga sangat mudah untuk mendirikan sebuah bisnis. Transaksi jual belinya dilakukan tanpa perlu bertemu langsung atau melakukan kontak secara fisik, cukup dengan menawarkan barang yang diperjual belikan melalui tampilan

gambar yang ada di suatu *website* atau toko maya. Proses pembayaran kebanyakan menggunakan *transfer bank* atau dengan cara lain yang telah disediakan *e-commerce* tersebut.

Populasi pengguna internet yang besar di Indonesia tentu berpengaruh pada jumlah pengguna media sosialnya. Menurut *We Are Social & Hootsuite's Digital in 2018 in Southeast Asia Part 2 Report* diantara 3 *platform* media sosial yang sering dimanfaatkan *e-commerce* untuk menawarkan barang ke publik, Facebook menempati urutan pertama sebesar 41%, kedua Instagram sebesar 38% dan ketiga Twitter sebesar 27% (*wearesocial.com*).

Kegiatan transaksi *e-commerce* yang semakin maju dan bereformasi terus menerus perlu respon pemerintah, terutama dari segi perpajakan. Sama halnya dengan perdagangan konvensional, pemerintah memastikan kepatuhan pajak bagi pelaku *e-commerce*. Presiden telah membuat Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (SPNBE)/(*Roadmap*) *E-commerce* Tahun 2017-2020, Perpres ini dibuat karena pertimbangan bahwa ekonomi berbasis elektronik mempunyai potensi ekonomi yang besar dan merupakan salah satu tulang punggung ekonomi nasional (Media Keuangan, Maret 2018:20).

Peraturan perpajakan secara khusus atas transaksi *e-commerce* terdapat dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-62/PJ/2013 tentang Penegasan Ketentuan Perpajakan Atas Transaksi *E-commerce*. Perkembangan berikutnya, Direktur Jendral Pajak mengeluarkan SE-06/PJ/2015 tentang Pemotongan dan/atau Pemungutan Pajak Penghasilan atas Transaksi *E-commerce*. Pada peraturan tersebut telah dijelaskan ada 4 model transaksi yaitu *Online Marketplace*, *Classified Ads*, *Daily Deals*, dan *Online Retail*. Skema penerapan pajak untuk *e-commerce* pada prinsipnya tidak ada perbedaan penerapan ketentuan antara *e-commerce* dan konvensional. Tarif SPT akan menyesuaikan dengan tarif pada UU PPh dan Nomor 23 Tahun 2018. Sementara itu, PPN hanya akan dikenakan kepada penjual dengan omzet yang lebih dari Rp4,8 miliar.

Pada tanggal 31 Desember 2018 Menteri Keuangan juga telah menetapkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan Atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*E-commerce*) tetapi peraturan ini akan mulai berlaku tanggal 1 April 2020. Terciptanya regulasi-regulasi tersebut masih dalam rangka pemerintah berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak, pemerintah ingin memastikan bahwa pajak yang terutang melalui transaksi *e-commerce* telah dipungut sesuai aturan yang berlaku. Baik dari pihak penjual maupun pembeli yang berbelanja dikenakan pajak yang sama, agar pedagang yang berjualan melalui *e-commerce* menyetorkan sebagian pajak yang terutang (PPh dan PPN) sesuai kewajibannya.

Kita ketahui, pajak memegang peranan sangat penting sebagai salah satu sumber pendapatan suatu negara. Pendapatan negara yang salah satunya berasal dari pajak inilah yang nantinya akan digunakan untuk pembangunan nasional dan mewujudkan negara yang mandiri, adil, dan makmur. Sesuai dengan fungsinya yaitu fungsi *budgetair* atau fungsi penerimaan dan fungsi *regulerend* atau fungsi mengatur. Fungsi pajak *budgetair* yaitu sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, sedangkan fungsi pajak *regulerend* yaitu sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi (Wardoyo dan Subiyakto, 2016:1).

Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak di negara tersebut. Semakin sadar dan patuh terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin meningkatkan pendapatan pajak suatu negara. Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih menjadi masalah, pengamat perpajakan dari Danny Darussalam *Tax Center* (DDTC) menyebutkan saat ini tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih sangat rendah tercermin dari rasio pajak (*tax ratio*) Indonesia yang masih di level 10,8%, sedangkan *International Monetary Fund* (IMF) mensyaratkan *tax ratio* sebesar 12,5% untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan (*jawapos.com*, Maret 2018).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan dalam Sari (2018) menyampaikan bahwa pasar *e-commerce* berkembang pesat di Indonesia tetapi hanya beberapa pelaku *e-commerce* yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang artinya belum mendaftarkan diri atau melapor sebagai Wajib Pajak atas Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut data yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak ada 1.600 *sampling* (pelaku *e-commerce*) yang dicoba, dari jumlah itu ada 600 yang belum teridentifikasi dan 1.000 sudah teridentifikasi. Baru 620 dari 1.000 pelaku usaha yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sebagian besar dari yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) itu sudah melapor tetapi tidak diketahui pelaporannya sudah sesuai fakta yang terjadi pada saat bertransaksi. Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan identitas seseorang yang telah mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan sebagai syarat untuk dapat melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak adalah salah satu indikator kepatuhan membayar pajak, dari data di atas menunjukkan masih sedikit para pelaku *e-commerce* yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sehingga kepatuhan Wajib Pajak pelaku *e-commerce* di Indonesia masih sangat rendah.

Timbulnya kepatuhan dimulai dari kesadaran tentang pajak karena kesadaran merupakan modal utama Wajib Pajak untuk menumbuhkan rasa patuh. Kesadaran Wajib Pajak adalah kesadaran dalam memahami bahwa pajak adalah sumber penerimaan negara terbesar, berusaha memahami Undang-Undang dan sanksi dalam peraturan perpajakan, sadar bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban, persepsi Wajib Pajak tentang pelaksanaan sanksi denda (Hasanah, 2016). Kesadaran Wajib Pajak pelaku *e-commerce* juga perlu diperhatikan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pelaku *e-commerce*, karena kesadaran Wajib Pajak pelaku *e-commerce* masih rendah dikuatkan dengan penelitian yang menunjukkan hal serupa yaitu penelitian dari Hasanah (2016), yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-commerce* (Studi Kasus pada Pelaku *Online Shopping*)” pada variabel kesadaran menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak *e-commerce*. Hasil nilai koefisien regresi menunjukkan positif, artinya kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak berbanding lurus. Jika kesadaran Wajib Pajak ditingkatkan maka Wajib Pajak akan semakin patuh terhadap pemenuhan kewajibannya.

Hal yang mendasar lainnya yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak adalah pengetahuan. Tanpa adanya pengetahuan peraturan pajak, maka akan sulit bagi Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan menunjang Wajib Pajak tersebut untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan peraturan pajak transaksi *e-commerce* masih merupakan hal yang baru untuk dipelajari, dipahami, dan diaplikasikan bagi pelaku *e-commerce*. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh pada kepatuhan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Seperti dalam penelitian Arrum S. (2016), yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Komputerisasi Perpajakan terhadap Kemauan Pelaku *E-commerce* Memenuhi Kewajiban Perpajakan” pada variabel pengetahuan peraturan perpajakan menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan pelaku *e-commerce* untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemerintah terus melakukan upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dengan cara Penyuluhan, seruan moral, iklan-iklan di media cetak maupun elektronik dan sebagainya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak khususnya bagi para pelaku *e-commerce* yang peraturan pajaknya masih baru diPenyuluhkan di Indonesia, seperti dalam penelitian Marcellin (2014), yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan dalam Kewajiban Perpajakan Penghasilan Pemilik Bisnis *Online* di Wilayah Jakarta Pusat” pada variabel Penyuluhan perpajakan menunjukkan bahwa tidak berpengaruh secara signifikan antara Penyuluhan perpajakan dengan kepatuhan kewajiban perpajakan penghasilan pemilik bisnis

*online* di wilayah Jakarta karena Penyuluhan perpajakan yang dilakukan pemerintah belum sesuai target. Oleh sebab itu, peran fiskus dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, yaitu berkewajiban memberikan bimbingan dan penyuluhan atau Penyuluhan kepada Wajib Pajak agar mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku itu sangat penting untuk mengupayakan peningkatan penerimaan pajak dan dibutuhkan cara Penyuluhan yang lebih sesuai agar dapat memberikan dampak yang tepat.

Penyuluhan perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara Penyuluhan yang dilakukan secara berkala dan efektif dengan melakukan penyuluhan atau melalui media cetak dan elektronik akan sangat membantu penyebaran informasi mengenai peraturan perpajakan. Informasi yang didapatkan akan memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi Wajib Pajak sehingga akan lebih sadar untuk memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya mengenai peraturan baru tentang pajak *e-commerce* tentunya perlu upaya yang lebih bagi fiskus untuk memberikan Penyuluhan bagi pelaku *e-commerce*. Pengetahuan yang didapat diharapkan akan menimbulkan kesadaran tentang pemahaman akan kegunaan dan manfaat pajak bagi masyarakat dan bagi diri sendiri yang nantinya akan menimbulkan rasa keinginan secara pribadi untuk membayar pajak yang melahirkan sikap disiplin dalam membayar pajak.

Pemerintah di sisi lain mendapatkan tantangan karena bentuk transaksi *e-commerce* yang cukup unik. Berbeda dengan transaksi secara konvensional yang dapat dengan mudah ditindak lanjuti karena jelas nama pemilik, alamat tempat usaha dan nomor teleponnya walaupun Wajib Pajak tidak memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) karena masih cukup jelas di mana tempat usaha dan penghasilannya, sehingga masih dapat diselidiki. Penjualan dalam kategori *platform* media sosial akan lebih sulit terekam atau dilacak oleh pemerintah jika dibandingkan dengan bentuk *marketplace* (Bukalapak, Tokopedia, Lazada, dan sebagainya) karena sifat transaksinya dalam bentuk personal, ditambah pemerintah belum sepenuhnya mengidentifikasi seluruh pelaku *e-commerce*. Jika pemerintah lebih jeli terhadap *e-commerce* pada situs-situs media sosial seperti Instagram, Facebook atau Twitter akan banyak potensi pajak yang dapat didapat.

## **Landasan Teori E-commerce**

*E-commerce* adalah *electronic commerce*, yaitu kumpulan teknologi, aplikasi, dan bisnis yang menghubungkan penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa secara sistem elektronik melalui internet atau televisi, *www* (*world wide web*), atau jaringan komputer lainnya ([wikipedia.com](http://wikipedia.com)).

Menurut SE-62/PJ/2013 tentang Penegasan Ketentuan Perpajakan atas Transaksi *E-commerce* menjelaskan bahwa *E-commerce* adalah perdagangan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen melalui sistem elektronik.

Mekanisme transaksi sistem *e-commerce* tidak jauh berbeda dengan sistem konvensional, hanya saja internet (dunia maya) sebagai POS (*Point-Of-Sale*) yang dapat dengan mudah diakses melalui media elektronik seperti komputer personal (PC), *smart phone*, dan sebagainya.

Mekanisme transaksinya diawali konsumen mencari produk atau jasa yang diinginkan di internet dengan cara *browsing* terhadap situs-situs *e-commerce* yang tersedia. Melalui *online catalog* yang tersedia, konsumen kemudian menentukan barang atau jasa yang ingin dibeli. Selanjutnya, konsumen akan mengisi *order mail* yang disediakan penjual.

## **Kepatuhan Membayar Pajak**

Kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti Sifat patuh; ketaatan: pimpinan negara meminta kepatuhan darisetiap warganya.

Arti kepatuhan wajib pajak itu sendiri menurut Nurmantu (2005:148) adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Mengingat system perpajakan di Indonesia menganut system *self assessment*, kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela sangat diperlukan dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Rahayu (2010:138) menjelaskan jenis-jenis kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

a. Kepatuhan Formal

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum, yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.

b. Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai isi dan jiwa Undang-Undang pajak kepatuhan formal. Misalnya Wajib Pajak memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

### **Kesadaran wajib pajak**

Kesadaran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti keinsafan; keadaan mengerti akan hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang. Kesadaran wajib pajak timbul dalam diri Wajib Pajak itu sendiri sebagai dorongan atau motivasi untuk membayar pajak, yaitu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasanah (2016) dan Nugroho (2016) menguraikan beberapa bentuk kesadaran wajib pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak, yaitu :

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Jika menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kesadaran wajib pajak menurut Nugroho (2016) yaitu pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, pajak ditetapkan dengan

Undang-Undang dan dapat dipaksakan, membayar pajak tidak sesuai dengan seharusnya dibayarkan akan merugikan negara, dan penyampaian SPT.

### **Pengetahuan peraturan pajak**

Pengetahuan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran).

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh dari pengalaman diri sendiri atau pengalaman orang lain, kegiatan, aktivitas dan kepatuhan seseorang ditentukan oleh pengetahuan.

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Terdapat beberapa indikator bahwa Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan Nugroho (2016). (1) Kepemilikan NPWP. Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak; (2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai Wajib Pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak; (3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui Penyuluhan yang dilakukan oleh KPP dan *training* perpajakan yang mereka ikuti.

### **Penyuluhan perpajakan**

Penyuluhan perpajakan berarti upaya yang dilakukan oleh Dirjen Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak agar mengetahui dan memahami tentang segala hal mengenai perpajakan.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan Penyuluhan atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam 3 fokus, yaitu kegiatan Penyuluhan bagi calon Wajib Pajak, kegiatan Penyuluhan bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan Penyuluhan bagi Wajib Pajak terdaftar. Kegiatan Penyuluhan bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk membangun *awareness* tentang pentingnya pajak serta menjangkau Wajib Pajak baru.

### **Pengaruh Kesadaran wajib pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Modal utama untuk menumbuhkan sikap patuh membayar pajak dimulai dengan kesadaran tentang arti penting pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak timbul dalam diri Wajib Pajak sebagai dorongan atau motivasi untuk membayar pajak, yaitu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya.

Penelitian dari Setiawan (2015), menunjukkan bahwa rasio kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan kesadaran wajib pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib

pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan formal wajib pajak akan mengalami kenaikan pula.

Oleh karena itu, kesadaran Wajib Pajak sangat penting untuk ditumbuhkan dalam diri individu agar muncul rasa kesadaran akan kewajiban perpajakan untuk dibayarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketika kesadaran telah tertanam dalam diri individu setiap wajib pajak, maka akan timbul kepatuhan membayar pajak secara baik, benar dan sukarela meskipun hakikatnya pajak bersifat memaksa. Kesadaran Wajib Pajak untuk saling mengingatkan antar Wajib Pajak juga tak kalah penting, agar dapat menimbulkan kesadaran yang lebih akan pajak yang berdampak pada kepatuhan membayar pajak, sehingga sangat positif bagi pendapatan Negara.

### **Pengaruh Pengetahuan peraturan pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Penelitian Sutiyono (2013), menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal itu menunjukkan pula bahwa dengan semakin meningkatnya pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan akan semakin meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak.

Beberapa penelitian juga menunjukkan hal yang sama, seperti pada penelitian Marcellin (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan perpajakan. Penelitian dari Arrum S. (2016), menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Pengetahuan akan peraturan perpajakan melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan yang dimiliki Wajib Pajak akan menunjang pembayaran pajak yang baik dan benar, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang bertambah pada penerimaan pajak bagi Negara.

### **Pengaruh Penyuluhan perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Penyuluhan perpajakan berarti upaya yang dilakukan oleh Dirjen Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak agar mengetahui dan memahami tentang segala hal mengenai perpajakan.

Penelitian dari Ananda dkk (2015), menunjukkan bahwa Penyuluhan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dari Faizin dkk (2016) menunjukkan hal yang sama bahwa Penyuluhan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil penelitiannya menunjukkan positif signifikan. Begitu pula pada penelitian Nopiana dan Natalia (2018), Penyuluhan perpajakan memiliki pengaruh dan hubungan positif yang signifikan bagi Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan.

Penyuluhan yang dilakukan pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak adalah sebuah bentuk peran aktif mencerdaskan kehidupan bangsa untuk memberikan kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak dan meningkatkan pengetahuan peraturan pajak. Peran Penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh fiskus/pemerintah sangat penting karena dapat memberikan informasi baru, mengingatkan kembali dan mengetahui kendala atau hambatan masyarakat sebagai Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Cara Penyuluhan yang tepat dan dilakukan secara berkala akan sangat bermanfaat untuk masyarakat memahami akan pajak dan

membentuk Wajib Pajak yang cerdas, jujur dan benar-benar menyadari perannya untuk membayar pajak sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

### Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir di atas, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

- a. Terdapat Pengaruh Positif Signifikan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak
- b. Terdapat Pengaruh Positif Signifikan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.
- c. Terdapat Pengaruh Positif Signifikan Penyuluhan perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hal ini dikarenakan untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2) dan Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y) menggunakan data berupa angka-angka. Angka-angka diperoleh dari jawaban para responden yang diolah menggunakan data SPSS. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian atas hipotesis yang telah diajukan, agar metode penelitian dan analisis yang dirancang sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti sehingga mendapatkan hasil yang akurat.

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi.

Sugiyono (2017:41) menjelaskan pengertian objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, *valid* dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu). Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan peraturan pajak dan Penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak dari Pelaku *E-commerce* dibidang *fashion* yang beroperasi di akun media sosial Instagram yang berkedudukan di Malang.

### Definisi Operasional

Menurut Nazir (2017:110) definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti, sehingga memungkinkan peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran yang sama atau mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik.

Variabel serta definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :  
Variabel Bebas (*independent variable*) adalah, yang terdiri dari :

#### 1. Kesadaran wajib pajak (X1)

Kesadaran wajib pajak timbul dalam diri Wajib Pajak itu sendiri sebagai dorongan atau motivasi untuk membayar pajak, yaitu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban

pajaknya. Variabel ini diukur dengan indikator yang diperkenalkan oleh Nugroho (2016).

- 1) Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara
- 2) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara
- 3) Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan
- 4) Membayar pajak tidak sesuai dengan seharusnya dibayarkan akan merugikan Negara
- 5) Penyampaian SPT

### **2. Pengetahuan peraturan pajak (X2)**

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan indikator yang diperkenalkan oleh Nugroho (2016) yaitu :

- 1) Kepemilikan NPWP
- 2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak
- 3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak
- 4) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui Penyuluhan yang dilakukan oleh KPP dan *training* perpajakan yang mereka ikuti

### **3. Penyuluhan perpajakan (X3)**

Penyuluhan perpajakan berarti upaya yang dilakukan oleh Dirjen Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak agar mengetahui dan memahami tentang segala hal mengenai perpajakan.

Penyuluhan Perpajakan dalam penelitian ini diukur dengan indikator yang diperkenalkan oleh Wijayanto (2016):

- 1) Tatacara Penyuluhan
- 2) Frekuensi Penyuluhan
- 3) Kejelasan Penyuluhan perpajakan
- 4) Pengetahuan peraturan pajak

### **4. Kepatuhan Membayar Pajak (Y)**

Kepatuhan wajib pajak menurut Nurmanto (2005:148) adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Membayar Pajak dalam penelitian ini diukur dengan indikator yang diperkenalkan oleh Kundalini (2016) yaitu :

- a. Wajib Pajak yang mendaftarkan diri
- b. Menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT)
- c. Wajib Pajak tidak menunda untuk membayar kewajiban pajak yang terutang pada Kantor Pajak yang berada di daerah masing-masing
- d. Wajib Pajak yang bersih dari hukuman karena tindakannya dalam bidang perpajakan dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir

## **Teknik Penentuan Sampel**

### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

Berdasarkan pengertian tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah Pelaku *E-commerce* dibidang *fashion* yang beroperasi di akun media sosial Instagram dan berkedudukan di Malang.

### **Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut atau dapat juga diartikan kelompok kecil yang diamati.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability* dengan metode *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiono, 2017:85), diharapkan pengambilan sampel ini benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Pada penelitian ini, kriteria yang digunakan adalah :

- 1) Pelaku yang berbisnis *e-commerce* dibidang *fashion* yang beroperasi di akun media sosial Instagram dan berkedudukan di Malang
- 2) Pelaku *e-commerce* yang telah beroperasi minimal 1 tahun, karena menggambarkan kemampuan pelaku sudah dapat melaporkan kewajiban perpajakannya
- 3) Pelaku *e-commerce* yang memiliki beredaran bruto (omzet) yang tidak melebihi Rp 4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 tahun pajak, karena pada penelitian ini berfokus pada PP Nomor 23 Tahun 2018

### **Teknik Analisis**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Menurut Hasanah (2016), uji ini digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Uji regresi linear berganda ini akan memungkinkan untuk memberikan estimasi besarnya variabel dependen jika variabel-variabel independen dirubah, dengan  $\alpha = 5\%$

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda dengan 3 variabel independen yaitu Kesadaran wajib pajak (X1), Pengetahuan peraturan pajak (X2) dan Penyuluhan perpajakan (X3) serta 1 variabel dependen yaitu Kepatuhan Membayar Pajak (Y). Menurut Hasanah (2016), uji ini digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan rumus Uji F (kecocokan model) dan Uji t. Langkah-langkah penyajian yang dilakukan untuk masing-masing uji hipotesis antara lain sebagai berikut :

### **Uji Signifikan Simultan (Uji statistik f)**

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah keseluruhan variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan peraturan pajak dan Penyuluhan perpajakan mempunyai pengaruh secara bersama-sama/simultan terhadap satu variabel dependen yaitu kepatuhan membayar pajak. Caranya dengan melihat dari tabel ANOVA hasil pengolahan SPSS. Langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis statistik
  - a.  $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$  (Tidak ada pengaruh yang positif signifikan secara simultan kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)).
  - b.  $H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$  (Ada pengaruh yang positif signifikan secara simultan kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)).
2. Menentukan tingkat signifikansi  
 Tingkat signifikansi tersebut adalah sebesar  $(\alpha) = 5\%$  atau 0,05 dengan derajat kebebasan  $df1 = (k - 1)$  dan  $df2 = (n - k)$ . Maka dari itu  
 $df1 ; df2 = (k - 1 ; n - k)$   
 $df1 ; df2 = (3 - 1 ; 80 - 3)$   
 Diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3,12
3. Mencari nilai  $F_{hitung}$

**Tabel 1 ANOVA untuk Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2264,325	3	754,775	55,883	,000 <sup>b</sup>
Residual	1026,475	76	13,506		
Total	3290,800	79			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan membayar pajak (Y)  
 b. Predictors: (Constant), Penyuluhan perpajakan (X3), Pengetahuan peraturan pajak (X2), Kesadaran wajib pajak (X1)  
 Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pada tabel 1 ANOVA untuk uji f di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 55,883.

4. Kriteria keputusan :
  - a. Jika tingkat signifikan  $> 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti tidak ada pengaruh yang positif signifikan secara simultan kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y).
  - b. Jika tingkat signifikan  $< 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada pengaruh yang positif signifikan secara simultan kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)

Pada penelitian ini menunjukkan hasil yang diperoleh bahwa tingkat signifikan pada tabel ANOVA sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  adalah  $55,883 > 3,12$ . Artinya,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada pengaruh yang positif signifikan secara simultan kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y).

#### Uji Signifikansi parameter individual (Uji statistik t)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikan individual dimana uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2016:97), beberapa langkah yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis statistik
  - a.  $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$  (Tidak ada pengaruh yang positif signifikan secara parsial kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak

(X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)).

b.  $H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$  (Ada pengaruh yang positif signifikan secara parsial kesadaran membayar pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)).

2. Menemukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi tersebut adalah sebesar  $(\alpha) = 5\%$  atau 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = (n - k)$ . Maka dari itu

$$df = (n - k)$$

$$df = (80 - 3)$$

$$df = (77)$$

karena hipotesis uji satu arah maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Mencari nilai  $t_{hitung}$

**Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,486	2,362		,629	,531
Kesadaran wajib pajak (X1)	-,012	,082	-,014	-,149	,882
Pengetahuan peraturan pajak (X2)	,658	,071	,798	9,283	,000
Penyuluhan perpajakan (X3)	,063	,067	,075	,944	,348

a. Dependent Variable: Kepatuhan membayar pajak (Y)

Sumber: Data Primer (diolah), 2021

Pada tabel 4.17 hasil uji t di atas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,149 untuk variabel kesadaran wajib pajak (X1), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,283 untuk variabel pengetahuan peraturan pajak (X2), dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,944 untuk variabel Penyuluhan perpajakan (X3).

4. Kriteria keputusan :

- Jika tingkat signifikan  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti tidak ada pengaruh yang positif signifikan secara parsial kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y).
- Jika tingkat signifikan  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada pengaruh yang positif signifikan secara parsial kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan peraturan pajak (X2), Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y)

Pada penelitian ini menunjukkan hasil yang diperoleh bahwa :

- Hipotesis 1 ( $H_1$ ) : Terdapat Pengaruh Positif Signifikan Kesadaran wajib pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.

Pada tabel 4.17 hasil uji t di atas, diperoleh tingkat signifikan sebesar  $0,882 > 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  adalah  $-0,149 < 1,665$ . Artinya,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial kesadaran wajib pajak (X1) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y).

- Hipotesis 2 ( $H_2$ ) : Terdapat Pengaruh Positif Signifikan Pengetahuan peraturan pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.

Pada tabel 4.17 hasil uji t di atas, diperoleh tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  adalah  $9,283 > 1,665$ . Artinya,  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial pengetahuan peraturan pajak (X2) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y).

- Hipotesis 3 ( $H_3$ ) : Terdapat Pengaruh Positif Signifikan Penyuluhan perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.

Pada tabel 4.17 hasil uji t di atas, diperoleh tingkat signifikan sebesar  $0,348 > 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  adalah  $0,944 < 1,665$ . Artinya,  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh positif tidak signifikan secara parsial Penyuluhan perpajakan (X3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y).

## Pembahasan

### Pengaruh Kesadaran wajib pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Hasil analisis statistika diperoleh nilai koefisien variabel kesadaran wajib pajak (X1) sebesar -0,012. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak. Nilai tersebut menunjukkan pula bahwa dengan semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak, akan semakin menurunkan kepatuhan membayar pajaknya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikan 0,882 yang berarti nilai ini lebih besar dari 0,05, dengan  $t_{hitung}$  sebesar -0,149 dan  $t_{tabel}$  1,665  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) yaitu terdapat pengaruh positif signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Herryanto dan Toly (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak timbul dalam diri Wajib Pajak sebagai dorongan atau motivasi untuk membayar pajak, yaitu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Dari 10 item pernyataan yang diajukan kepada responden, item mengetahui bahwa pajak diatur dalam Undang-Undang adalah yang paling dipahami. Akan tetapi dalam penelitian ini, sebesar 71,6% responden belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) padahal kepemilikan NPWP adalah sebagai modal utama untuk membayar pajak. Artinya, responden masih dalam tahap mengetahui, mengakui, menghargai belum sampai ke tahap menaati ketentuan perpajakan yang berlaku sehingga belum memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, usaha online shop terkadang tidak secara rutin dijalankan oleh beberapa responden sehingga responden tidak terlalu serius memikirkan masalah perpajakannya.

Hasil penelitian dari Hasanah (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajiban kenegaraan dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai bentuk semangat gotong royong untuk membangun perekonomian nasional. Kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih merasa keberatan mengenai masalah pembayaran dan bagaimana cara menghitung dan melaporkannya.

### Pengaruh Pengetahuan peraturan pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Hasil analisis statistika diperoleh nilai koefisien variabel pengetahuan peraturan pajak (X2) sebesar 0,658. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel pengetahuan peraturan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Nilai

tersebut menunjukkan pula bahwa dengan semakin meningkatnya pengetahuan peraturan pajak akan semakin menaikkan kepatuhan membayar pajaknya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa pengetahuan peraturan pajak mempunyai nilai signifikan 0,000 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0,05, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 9,283 dan  $t_{tabel}$  1,665  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengetahuan peraturan pajak terdapat pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*. Dengan demikian hipotesis kedua ( $H_2$ ) yaitu terdapat pengaruh positif signifikan pengetahuan peraturan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak diterima.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutiyono (2013), Marcellin (2014), Arrum S. (2016), Hasanah (2016), Nugroho (2016), dan Salmah (2018) dimana hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan secara parsial pengetahuan peraturan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan membayar pajak para responden masih dalam kategori ragu-ragu dalam hal pendaftaran NPWP, pengisian SPT, tarif sampai info yang didapatkan mengenai peraturan perpajakan untuk *e-commerce* baik itu melalui KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan *training*. Mayoritas responden tidak memiliki NPWP, responden masih merasa tidak ingin untuk membayar pajak karena dirasa pengetahuan mengenai peraturan pajak *e-commerce* belum responden dapatkan dari pemerintah sehingga menimbulkan keraguan kewajiban apa yang harus dilakukan oleh pelaku *online shop*. Meningkatnya pengetahuan peraturan pajak baik formal maupun non formal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak. Maka dari itu, pengetahuan peraturan pajak membuat wajib pajak harus lebih aktif untuk membantu negara dalam meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan warga negara melalui membayar pajak.

#### 4.9.3. Pengaruh Penyuluhan perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Hasil analisis statistika diperoleh nilai koefisien variabel Penyuluhan perpajakan ( $X_3$ ) sebesar 0,063. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Penyuluhan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Nilai tersebut menunjukkan pula bahwa dengan semakin meningkatnya Penyuluhan perpajakan akan semakin menaikkan kepatuhan membayar pajaknya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa Penyuluhan perpajakan mempunyai nilai signifikan 0,348 yang berarti nilai ini lebih besar dari 0,05, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 0,944 dan  $t_{tabel}$  1,665  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial Penyuluhan perpajakan terdapat pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*. Dengan demikian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yaitu terdapat pengaruh positif signifikan Penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Marcellin (2014) dan Herryanto dan Toly (2013) yang menyatakan bahwa Penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dikatakan Penyuluhan yang dilakukan fiskus atau pemerintah belum mencapai targetnya. Dari 9 item pernyataan yang diajukan untuk responden, item banyak memperoleh kasus pajak melalui media sosial masih dalam kategori ragu-ragu. Responden yaitu pelaku *e-commerce* setiap saat membuka internet atau media sosialnya lebih terfokus untuk menjalankan kegiatan usahanya saja dan cenderung menghiraukan berita perpajakan yang ada di media sosial. Penyuluhan sangat dibutuhkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai peraturan perpajakan *e-commerce* yang sedang berlaku, cara Penyuluhan yang tepat dan dilakukan secara berkala akan membantu masyarakat memahami kewajibannya untuk membayar pajak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebagaimana telah dijabarkan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan peraturan pajak dan Penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak, maka hasil penelitian dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak secara parsial terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) yaitu terdapat pengaruh positif signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak ditolak.
2. Pengetahuan peraturan pajak secara parsial terdapat pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*. Dengan demikian hipotesis kedua ( $H_2$ ) yaitu terdapat pengaruh positif signifikan pengetahuan peraturan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak diterima.
3. Penyuluhan perpajakan secara parsial terdapat pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*. Dengan demikian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yaitu terdapat pengaruh positif signifikan Penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak ditolak.
4. Terdapat pengaruh yang positif signifikan secara simultan kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), pengetahuan peraturan pajak ( $X_2$ ), Penyuluhan perpajakan ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan membayar pajak ( $Y$ ). Berdasarkan hasil penelitian juga didapatkan bahwa kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce* dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, pengetahuan peraturan pajak dan Penyuluhan perpajakan sebesar 68,8%. Sisanya sebesar 31,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar pembahasan dalam penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa hal yang dapat diimplikasikan oleh pihak terkait dalam menentukan kebijakan di masa yang akan datang dan peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Kesadaran wajib pajak pelaku *e-commerce* perlu ditingkatkan, mulai dari mendaftarkan diri, mengakui, menghitung dan melaporkan kewajibannya. Perlu diberikan kesadaran kepada pelaku *e-commerce* bahwa setiap transaksi penjualan akan menambah pendapatan ekonomis yang artinya mendapatkan penghasilan apalagi sekarang pengenaan pajak untuk transaksi *online shop* sama dengan transaksi konvensional. Maka dari itu, setiap penghasilan yang termasuk objek pajak sudah sewajibnya untuk dilaporkan kewajibannya dengan cara membayar pajak kepada Negara.
2. Pemerintah juga harus meningkatkan Penyuluhan perpajakan untuk pelaku online shop. Cara Penyuluhan yang lebih tepat agar dapat diterima dengan mudah oleh pelaku online shop dan dilakukan secara berkala akan sangat membantu pelaku online shop untuk mengetahui dan memahami tentang segala hal mengenai perpajakan.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan lebih mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak karena masih banyak variabel yang dapat memperjelas tingkat kepatuhan membayar pajak.
4. Untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas lingkup penelitian, tidak hanya pada online shop bidang fashion saja atau dapat memperluas wilayah penelitian, agar memberikan temuan baru mengenai tingkat kepatuhan membayar pajak pelaku *e-commerce*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Syamsu. 2014. *Pengaruh Penyuluhan perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Baringeng Kecamatan Lilrilau Kabupaten Soppeng*. Skripsi. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Ananda, Pasca Rizki Dwi, Srihandi Kumadji dan Achmad Husaini. 2015. *Pengaruh Penyuluhan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.6 No.2. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Hal:213, 221). Jakarta: Rineka Cipta
- Arrum S., Putri Citra. 2016. *Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Komputerisasi Perpajakan Terhadap Kemauan Pelaku E-Commerce Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Faizin, Mochammad Rizza, Kertahadi dan Ika Ruhana. 2016. *Pengaruh Penyuluhan, Pemahaman, dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Mojoranu Kabupaten Bojonegoro)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.9 No.1. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Marcellin. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Dalam Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Penghasilan Pemilik Bisnis Online di Wilayah Jakarta Pusat*. Jurnal Penelitian. Jakarta: Universitas Binus
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. (Hal: 54). Yogyakarta: Andi Offset
- Mubarak, Wahit Iqbal. 2010. *Promosi Kesehatan*. (Hal: 257). Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mulijadi, Nadia. 2017. *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Para Pemilik E-commerce di Kota Bandung Mengenai Peraturan Pajak atas Transaksi E-commerce Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Atas Transaksi E-commerce*. Skripsi. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur*. Jurnal Akuntansi Bisnis: Vol.6.1-Januari 2011
- Nazir, Mohammad. 2017. *Metode Penelitian*. (Hal: 110, 170, 179). Bogor: Ghalia Indonesia
- Nopiana, Puspita Rama dan Erni Yanti Natalia. 2018. *Analisis Penyuluhan perpajakan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau*. Jurnal Benefita. Batam: Universitas Putera Batam
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. (Hal:138). Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. (Hal: 68). Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Nugroho, Edwin. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan (Edisi 3)*. (Hal: 148). Jakarta: Penerbit Granit
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-43/PJ/2011 tentang Penentuan Subjek Pajak Dalam Negeri dan Subjek Pajak Luar Negeri
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak

- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 *jo* Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu
- Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2017 tentang Peta Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map E-commerce*) 2017-2020
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan Atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*E-commerce*)
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Salmah, Siti. 2018. *Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*. Jurnal Akuntansi Vol. 1, No. 2. Makasar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi-LPI
- Sari, Ririn Puspita. 2018. *Kebijakan Perpajakan Atas Transaksi E-commerce*. Jurnal Akuntabel 15 (1), 2018 67-72. Malang: Universitas Airlangga
- Sutyono, Agus Eko. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Blitar)*. Skripsi. Malang: Universitas Airlangga
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 *jo* Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 *jo* Undang-Undang 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPH)
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia* (Edisi 10, Buku 1). (Hal: 17). Jakarta:Penerbit Salemba Empat
- Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)*. Jurnal SNA. Vol SNA XIII
- Wijayanto, Guntur Jati. 2016. *Pengaruh Penyuluhan Perpajakan dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di Kota Magelang Tahun 2015*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Yogatama, Arya. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro