

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN SISTEM ONLINE PAJAK DAN SOCIAL MEDIA TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Kasus KPP Pratama Mamuju)**

**SATRIA PUTRA**

**A031181361**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## **ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN SISTEM ONLINE PAJAK DAN SOCIAL MEDIA TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Kasus KPP Pratama Mamuju)**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**SATRIA PUTRA  
A031181361**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN SISTEM ONLINE PAJAK DAN SOCIAL MEDIA TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus KPP Pratama Mamuju)

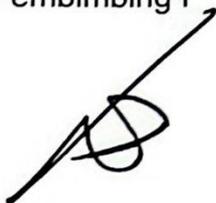
disusun dan diajukan oleh

**SATRIA PUTRA**  
**A031181361**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 3 Oktober 2022

Pembimbing I



Drs. H. Abdul Rahman, MM, Ak., CA  
NIP. 19660110 199203 1 001

Pembimbing II



Dr. Syarifuddin Rasyid, SE., M.Si.  
NIP. 19650307 199403 1 003

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, SE., M.Si.  
NIP. 19650307 199403 1 003

# SKRIPSI

## ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN, PEMAHAMAN SISTEM ONLINE PAJAK DAN SOCIAL MEDIA TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

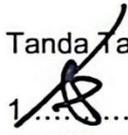
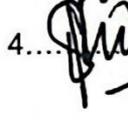
(Studi Kasus KPP Pratama Mamuju)

disusun dan diajukan oleh

**SATRIA PUTRA**  
**A031181361**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 26 Januari 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Abdul Rahman, MM, Ak., CA	Ketua	1..... 
2.	Dr. Syarifuddin Rasyid, SE., M.Si.	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Darmawati, SE., M.Si., Ak., CA., AseanCPA	Anggota	3..... 
4.	Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si, CA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, SE., M.Si.  
IP. 19650307 199403 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Satria Putra  
NIM : A031181361  
departemen/ program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**Analisis Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Sistem Online Pajak dan *Social Media* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**(Studi Kasus KPP Pratama Mamuju)**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 6 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Satria Putra

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Sistem Online Pajak dan *Social Media* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Mamuju)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Strata Satu Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari berbagai bentuk bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, yaitu Sadrak Kombo dan Wasti; Saudara dan saudari peneliti Syamsul Bachry S Kombo, Satriani S Kombo, Saslia dan Tifani S Kombo; dan seluruh keluarga besar peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta bimbingan kepada peneliti.
2. Drs. H. Abdul Rachman, MM, Ak., CA selaku dosen pembimbing I dan Dr. Syarifuddin Rasyid, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti selama proses penyusunan hingga skripsi ini selesai.
3. Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing peneliti selama menempuh Pendidikan di Universitas Hasanuddin.
4. Dr. Darmawati, SE., M.Si., Ak., CA., AseanCPA dan Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si., CA selaku penguji peneliti yang telah memberikan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

5. Dr. H. Syarifuddin Rasyid, SE., M.Si selaku ketua Departemen Akuntansi periode tahun ini dan Dr. Hj. Andi Kusumawati, SE., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP selaku ketua Departemen Akuntansi sebelumnya serta Dr. Darmawati, SE., M.Si., Ak., CA., AseanCPA selaku Sekretaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin.
7. Seluruh pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuan yang diberikan kepada peneliti.
8. Sahabat peneliti yaitu Welty Ayu Oktavia, Andreadmaja, dan Geby Pata'dungan yang selalu memberikan dukungan, bantuan, serta menemani peneliti dalam suka dan duka selama berkuliah di Universitas Hasanuddin.
9. Sahabat peneliti yaitu Andini Bhestari, Andi Fatimah dan Adnandya Isnan Nugraha yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama peneliti berkuliah di Universitas Hasanuddin.
10. Role model peneliti yaitu Maudy Ayunda, Jerome Polin Sijabat dan Azza Meyrisqa A. yang telah memberikan pengaruh positif yang sangat besar kepada peneliti selama kuliah dan meniti karir.
11. Sahabat peneliti Fuad, Gian, Cassy, Jody, Daymas, Ferdy, Wawan, dan Ulil yang memberikan dukungan, bantuan, serta membuat pengalaman kuliah peneliti menjadi sangat berkesan.
12. Sahabat peneliti dalam geng DG Tata yaitu Fandy, Fay, Andriy, Feli, Chel, Yayan, Vanessa, Wira, dan Bach yang selalu memberikan dukungan serta pengalaman yang menyenangkan kepada peneliti selama menjalani masa perkuliahan.

13. Teman-teman seperjuangan Eterious18 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang senantiasa merangkul, mendukung, membantu, serta memberikan semangat kepada peneliti, khususnya kepada Prisil, Alfi, Irma, Stevy, Yaya, Askia, AG, Kaswati, Indah, Jessica, Cayus, Fira, Ade, Ellen, Medlin.
14. Keluarga besar AIESEC in UNHAS yang telah memberikan banyak perubahan positif dan pengalaman berorganisasi kepada peneliti.
15. Keluarga besar Persekutuan Mahasiswa Kristen Oikumene Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang memberikan dukungan kepada peneliti.
16. Teman dekat dan mantan pacar peneliti yang telah banyak memberikan dukungan selama berkuliah di Universitas Hasanuddin.
17. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan serta bantuan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.
18. Yang terakhir, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri karena telah berjuang selama proses perkuliahan kurang lebih 4,5 tahun dan selama proses penyusunan skripsi serta ujian komprehensif & sidang skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang menggunakannya.

Makassar, 4 Oktober 2022

Satria Putra

## ABSTRAK

**Analisis Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Sistem Online Pajak dan *Social Media* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
(Studi Kasus KPP Pratama Mamuju)**

**The Analysis of The Effect of The Tax Regulation Knowledge, Understanding of Online Taxation System, and Social Media to The Level of Tax Compliance of Personal Taxpayer  
(Study Case KPP Pratama Mamuju)**

Satria Putra  
Abdul Rachman  
Syarifuddin Rasyid

Penelitian ini dilakukan untuk memahami pengaruh pengetahuan perpajakan wajib pajak orang pribadi, pemahaman sistem online pajak, dan media sosial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer dari kuesioner yang telah diisi oleh 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan berdomisili di kota Mamuju. Penelitian ini dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pengetahuan peraturan perpajakan dan pemahaman sistem pajak online terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Mamuju; terdapat pengaruh yang positif namun tidak signifikan antara media sosial dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Mamuju.

**Kata kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Sistem Online Pajak, *Social Media*.

*This research was undertaken to better understand the effects of the knowledge of tax regulation, understanding of the online tax system, and social media on the level of tax compliance as personal taxpayers. this research uses primary data from the questionnaire filled out by 100 personal taxpayers registered and domiciled in Mamuju city. This research was analyzed using multiple linear regression. The result reveals a positive and significant correlation between the knowledge of tax regulation and understanding of the online tax system to tax compliance of personal taxpayers in the Mamuju city; a positive but not significant correlation between the social media to the tax compliance of personal taxpayer in the Mamuju city.*

**Keyword:** Tax Compliance, Knowledge of Tax Regulations, Understanding of Online Tax System, and Social Media.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II</b> .....	8
<b>TINJAUAN PUSATAKA</b> .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ).....	8
2.1.2 Perpajakan .....	9
2.1.2.1 Pengertian Pajak.....	9
2.1.2.2 Fungsi Pajak .....	10
2.1.2.3 Sistem Pemungutan Pajak .....	11
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	12
2.1.4 Kepatuhan Pajak Wajib Pajak .....	13
2.1.4.1 Pengertian Wajib Pajak .....	13
2.1.4.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
2.1.4.3 Syarat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh.....	17
2.1.5 Peraturan Perpajakan.....	18
2.1.6 Sistem Online Pajak .....	19

2.1.7	<i>Social Media</i> .....	21
2.2	Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
2.3	Hipotesis Penelitian.....	23
2.3.1	Hubungan Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pajak.....	23
2.3.2	Hubungan Pemahaman Sistem Online Pajak dan Tingkat Kepatuhan Pajak.....	24
2.3.3	Hubungan Social Media dan Tingkat Kepatuhan Pajak.....	25
<b>BAB III</b>	.....	<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>26</b>
3.1	Rancangan Penelitian.....	26
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel.....	28
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4.1	Jenis Data.....	29
3.4.2	Sumber Data.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	30
3.6.1	Variabel Penelitian.....	30
3.6.2	Defenisi Operasional.....	31
3.6.2.1	Tingkat Kepatuhan Pajak Wajib Pajak.....	31
3.6.2.2	Pengetahuan Peraturan Perpajakan.....	31
3.6.2.3	Pemahaman Sistem Online Pajak.....	32
3.7	Instrumen Penelitian.....	35
3.8	Analisis Data.....	36
3.8.1	Statistik Deskriptif.....	36
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.2.1	Uji Normalitas.....	36
3.8.2.2	Uji Multikolinieritas.....	37
3.8.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.8.3	Analisa Regresi Linear Beganda.....	38
3.8.4	Pengujian Hipotesis.....	39
3.8.4.1	Uji Statistik t (Uji Parsial).....	39
3.8.4.2	Uji Koefisien Determinasi.....	39

<b>BAB IV</b> .....	40
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	41
4.2.1 Jenis Kelamin.....	41
4.2.2 Usia.....	41
4.2.3 Pendidikan Terakhir.....	42
4.2.4 Pekerjaan .....	42
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.4 Hasil Analisis Data.....	45
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.4.3 Uji Hipotesis .....	49
4.5 Pembahasan .....	51
4.5.1 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	51
4.5.2 Pengaruh Pemahaman Sistem Online Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	52
4.5.3 Pengaruh <i>Social Media</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
 <b>BAB V</b> .....	 56
<b>PENUTUP</b> .....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3 Saran.....	57
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	 58
<b>LAMPIRAN</b> .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perbandingan WP dan Pelaporan SPT KPP Pratama Mamuju 2021	2
3.1 Defenisi Operasional.....	33
4.1 Distribusi Kuesioner .....	40
4.2 Jenis Kelamin Responden .....	41
4.3 Usia Responden .....	41
4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	42
4.5 Pekerjaan Responden .....	43
4.6 Statistik Deskriptif Penelitian.....	44
4.7 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	46
4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	47
4.9 Hasil Regresi Linear Berganda .....	48
4.10 Hasil Uji Statistik t (Uji Parsial).....	49
4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	23
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas ( <i>Scatterplot</i> ) .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata .....	62
2 Kuesioner Penelitian .....	63
3 Tabulasi Data Responden.....	68
4 Hasil Pengolahan Data .....	73

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak adalah salah satu sumber dana dan pendukung persediaan kas di Indonesia yang disetujui oleh pemerintah sebagai penambah nilai kekayaan. Pajak merupakan kontribusi wajib setiap warga negara dan bersifat terutang tanpa ada imbalan secara langsung. Pemungutan pajak di Indonesia merupakan tugas dan kewenangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia yang berikan langsung kewenangan oleh Kementerian Keuangan.

Kontribusi pajak untuk pendapatan negara ialah lebih dari 80% dari total keseluruhan pendapatan (pajakku.com, 2020). Pajak akan dipakai untuk membiayai sejumlah pembayaran negara seperti membayar gaji pegawai negeri sipil, membiayai pembangunan infrastruktur negara, sumber dana operasional penanggulangan bencana, membiayai program BPJS dan program pemerintah hingga pembayaran utang negara (finance.detik.com, 2021). Sehingga, pemerintah terus berupaya meningkatkan pendapatan yang bersumber dari pajak sebab memiliki dampak besar untuk menetapkan jumlah anggaran belanja negara.

Sistem perpajakan atau metode yang mengontrol Wajib Pajak (WP) atas hak dan juga kewajiban perpajakan yang ada di Indonesia ialah *self-assessment system* yaitu memberikan kewenangan pada wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perhitungan pajak, menyetorkan pajak dan melaporkan pajak terutang tanpa penilaian oleh otoritas pajak seperti dalam sistem *official assessment* dan peran institusi pemungut pajak atau Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah mengawasi kegiatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya dengan sejumlah tindakan pengawasan ataupun kegiatan penegakan hukum (Adeline, 2021).

Jenis pajak yang mempengaruhi pendapatan kas negara salah satunya ialah Pajak Penghasilan atau disingkat PPh yang ditimpahkan kepada penghasilan perseorangan atau perusahaan atas penghasilan yang diterima (Khairunisa, 2018). Pajak Penghasilan Pasal 21 adalah salah satu jenis pajak yang berlaku di Indonesia yang mewajibkan wajib pajak untuk dibayarkan atas penghasilan yang diterima Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Bentuk dari penghasilan yang dimaksud yakni tunjangan, gaji, honorarium dan segala kegiatan mendapatkan pembayaran atas pekerjaan atau jasa yang diberikan wajib pajak orang pribadi di dalam negeri (Indonesia). Dasar hukum untuk menentukan tarif pajak yang dikenakan, proses membayar pajak dan melaporkan pajak di Indonesia ialah Undang-Undang No.36 tahun 2008 (Lutfia, 2021).

Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati pada 4 Januari 2022, menerangkan realisasi sementara dari penerimaan atas pajak yaitu sebesar Rp.1.277.500.000.000 dan telah tumbuh sebesar 19,2% dari penerimaan pajak tahun 2020 (Kemenkeu.go.id, 2022). Meskipun mengalami peningkatan dalam penerimaan pajak namun kepatuhan pembayaran pajak ditiap daerah di Indonesia masih belum terimplementasi dengan baik. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak bahwa pembayaran pajak sebagai suatu kewajiban, dan dapat diamati dari perbandingan antara wajib pajak yang terdaftar dengan yang melakukan pelaporan. Salah satu daerah dengan tingkat perbandingan wajib pajak terdaftar dan wajib pajak melakukan pelaporan adalah Kota Mamuju.

**Tabel 1.1 Perbandingan WP dan Pelaporan SPT KPP Pratama Mamuju 2021**

	Jumlah WP terdaftar	Jumlah WP melaporkan SPT
Badan	12185	1398
Orang Pribadi (OP)	126261	36242
<b>Total</b>	<b>138446</b>	<b>37640</b>

Sumber: Data KPP Pratama Mamuju, 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa Kota Mamuju merupakan satu dari banyak daerah yang tingkat kepatuhan pajaknya masih rendah di Indonesia, Berdasarkan data Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mamuju pada tabel 1.1, disebutkan bahwa yang melakukan pelaporan hanya sejumlah 37.640 wajib pajak dari 138.446 wajib pajak yang terdaftar (November 2021) atau hanya sejumlah 27% yang melakukan pelaporan. Hal ini menjadi salah satu indikasi bahwa wajib pajak di Kota Mamuju pada umumnya belum sadar akan kewajiban dan pentingnya pembayaran pajak.

Donofan (2021) menerangkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam hubungannya antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan pembayaran pajak, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat sangat berkaitan dengan keputusan pembayaran pajak. Kota Mamuju merupakan salah satu contoh daerah yang menggambarkan keterkaitan kesadaran masyarakat yang rendah terhadap kepatuhan pembayaran pajak yang rendah.

Tingkat kepatuhan pelaporan yang rendah Wajib Pajak di kota Mamuju dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mamuju menjelaskan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan sangat rendah seperti pengetahuan pajak merupakan kontribusi wajib dan bersifat *self-assesment*, juga masih banyak wajib pajak yang belum memahami sistem perpajakan online (*e-reg, e-filling, e-billing*) yang berfungsi untuk mempermudah dalam melakukan kewajibannya sebagai warga negara Indonesia.

Kuma (2019) menjelaskan pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara terhadap kesadaran membayar pajak dan kemauan membayar pajak. Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang sedang berlaku akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan, itulah mengapa Pengetahuan Perpajakan sangatlah penting. Cara mendapatkan

pengetahuan dan memahami itu bisa didapat melalui pendidikan formal maupun informal.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada 3 April 2020, menerbitkan Surat Edaran Nomor 9 Tahun 2020 perihal Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) yang memberikan dampak pada perubahan kebiasaan masyarakat Indonesia yaitu pengurangan secara signifikan aktivitas di luar rumah yang juga berdampak pada perubahan pola hidup pada umumnya seperti pembelajaran jarak jauh, *working from home*, dan kebiasaan lainnya.

Salah satu dampak terbesar dari pandemi adalah percepatan transformasi digital yaitu penggunaan teknologi yang makin meningkat dalam masyarakat Indonesia. Perkembangan pengguna aktif internet di Indonesia telah mencapai 212.350.000 jiwa pengguna aktif atau sebesar 73,7% dari total populasi di Indonesia yang menunjukkan percepatan transformasi digital sejak pandemic (Katadata.id, 2021).

Pengembangan pengaplikasian sistem online perpajakan (*e-registration, e-filing, e-billing*) juga merupakan salah satu dampak dari percepatan transformasi digital terhadap perkembangan sistem perpajakan di Indonesia. Tujuan dari penerapan sistem penerapan online perpajakan adalah diharapkan meningkatnya kepatuhan wajib, dengan menghemat waktu, administrasi yang lebih mudah dan akurat juga akan menaikkan tingkat kepercayaan masyarakat akan administrasi perpajakan dan produktivitas pegawai pajak (Putra, 2020).

Dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak juga telah memanfaatkan *social media* untuk penyebaran informasi dan edukasi mengenai perpajakan. Penggunaan *Digital Marketing* menggunakan *social media* merupakan salah satu teknik dalam pemasaran dalam menyebarkan informasi. Dalam pemanfaatan *social media*, KPP Pratama Mamuju menggunakan

beberapa platform seperti Instagram (@pajakmamuju), Facebook (@KPPPratamaMamuju) dan Youtube (@pajakmamuju2186). Penyebaran informasi melalui *social media* memiliki kelebihan dapat melakukan penyebaran informasi secara luas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap keputusan pembayaran. Saputra (2021) menjelaskan bahwa *Digital Marketing* (pemanfaatan media *digital* dalam kegiatan pemasaran) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pembuatan keputusan pembelian/pembayaran. Pemberian informasi perpajakan melalui edukasi dan bimbingan merupakan salah satu cara guna meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. *Social media* berperan sebagai salah satu platform yang menyediakan informasi bagi masyarakat yang juga menjadi sumber edukasi untuk menaikkan tingkat kesadaran wajib pajak akan perpajakan.

Rendahnya pengetahuan perpajakan serta rendahnya pemahaman dalam penggunaan teknologi merupakan fenomena yang terjadi di Kota Mamuju sehingga berpengaruh terhadap rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak terlebih untuk wajib pajak orang pribadi. Atas permasalahan yang telah dijelaskan maka peneliti mengajukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Sistem Online Pajak dan *Social Media* Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Mamuju)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan ialah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di Kota Mamuju?

2. Apakah pemahaman sistem online perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di Kota Mamuju?
3. Apakah *social media* KPP Pratama Mamuju berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di Kota Mamuju?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari adanya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di Kota Mamuju
2. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman sistem online perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di Kota Mamuju
3. Untuk menganalisis pengaruh *social media* KPP Pratama Mamuju terhadap kepatuhan WPOP di Kota Mamuju

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian untuk pihak-pihak yang terkait yaitu sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
  1. Menambah, melengkapi dan sebagai pendamping untuk hasil-hasil penelitian yang telah ada terkait dengan topik yang sama
  2. Diharapkan bisa menjadi referensi dan informasi untuk peneliti dimasa depan yang akan meneliti topik terkait khususnya kepatuhan WPOP
- b. Manfaat Praktis
  1. Diharapkan bisa menjadi acuan dan referensi KPP Pratama Mamuju dalam mengambil kebijakan dan meningkatkan kepatuhan WPOP di Mamuju.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan landasan teori, penelitian sejenis yang telah dilakukan, kerangka pikir penelitian, dan hipotesis yang akan diuji.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variable penelitian dan defenisi operasional, instrument penelitian, dan analisis data.

### **BAB IV: HASIL DAN ANALISIS**

Bab ini memuat penjelasan terkait deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil pengujian.

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini adalah bagian akhir yang memuat kesimpulan hasil penelitian dan saran yang diberikan bagi penelitian berikutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSATAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi (*Atribution Theory*)**

Teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) yaitu seorang psikolog mengenai perilaku dan motivasi seseorang. Heider menerangkan bahwa tindakan seseorang diatur oleh gabungan antara kekuatan internal dan kekuatan eksternal. Kekuatan internal yang dimaksud yaitu elemen yang dari dalam diri seseorang dan kekuatan eksternal yakni elemen yang dari luar diri seseorang.

Aspek internal mencakup sifat, watak, dan karakter, sedangkan aspek eksternal dapat diamati pada tekanan yang mendorong seseorang untuk bertindak atau berperilaku (Heider, 1958). Dalam teori atribusi, cara kerja psikologi seorang manusia yaitu manusia tersebut akan mengaitkan objek-objek tertentu yang ada dengan pengalaman pribadi manusia tersebut, yang kemudian akan dianalisis salah satu sebagai sumber yang memberi pengaruh dari pengalaman perseptual yang dirasakan seorang individu (Balqis, 2020).

Penggunaan teori atribusi sebagai teori dasar karena teori atribusi berkaitan dengan aspek-aspek yang mempengaruhi tindakan individu, sehingga bisa menjelaskan aspek yang dapat berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak yang dihubungkan dengan sikap seorang Wajib Pajak dalam menilai akan perpajakan (Dewi, 2021). Ada dua jenis faktor yang memberikan pengaruh pada kepatuhan pajak yang terdapat pada teori ini yaitu faktor internal dan eksternal. Dorongan yang berasal dari diri seseorang atau faktor internal, dalam penelitian ini dihubungkan dengan pengetahuan dan pemahaman seorang wajib pajak orang pribadi terkait peraturan perpajakan yang berlaku dan sistem online pajak yang diterapkan oleh DJP, sedangkan faktor eksternal merupakan upaya oleh fiskus

dalam memberikan sosialisasi dan himbauan kepada wajib pajak sebagai satu dari berbagai bentuk pelayanan pada wajib pajak yang dilakukan kantor pelayanan pajak (KPP) dengan memanfaatkan penggunaan *social media*.

## **2.1.2 Perpajakan**

### **2.1.2.1 Pengertian Pajak**

Undang-Undang No.16 Tahun 2009 perihal Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan defenisi pajak sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

sedangkan Soemaitro dalam Mardiasmo (2016) menerangkan dalam tulisannya bahwa pajak merupakan suatu bentuk iuran yang diberikan rakyat terhadap negara yang didasarkan pada perundang-undang atau bisa bersifat memaksa dengan tidak menerima secara langsung kontraprestasi atau imbalan untuk wajib pajak, penerimaan pajak tersebut akan digunakan dalam pembiayaan pengeluaran negeri yang bermanfaat bagi masyarakat umum.

Berdasarkan defenisi di atas, bisa diambil kesimpulan yaitu pajak mempunyai unsur-unsur berikut:

1. Kontribusi dari rakyat untuk negara

Rakyat berkontribusi kepada negara berupa uang (iuran) dan bukan barang.

2. Didasarkan pada undang-undang

Pajak didasarkan pada undang-undang sehingga dapat bersifat memaksa untuk Wajib Pajak dan dipungut menggunakan dasar undang-undang serta setiap peraturan terkait pelaksanaannya. Jika terdapat wajib pajak yang

melakukan pelanggaran akan menerima sanksi atas ketentuan seperti yang telah di atur undang-undang.

3. Tidak menerima imbalan langsung

Kontribusi dalam bentuk uang atau iuran yang diberikan oleh rakyat kepada negara tidak akan memperoleh kontraprestasi atau imbalan secara langsung.

4. Digunakan untuk keperluan negara

Penggunaan pajak yang telah diberikan wajib pajak berupa uang akan dimanfaatkan untuk pembiayaan segala pengeluaran negara yang memberi manfaat untuk masyarakat secara luas.

### **2.1.2.2 Fungsi Pajak**

Soemitro (1988:2-3) menerangkan dalam tulisan bahwa terdapat 3 fungsi pajak yakni fungsi anggaran (*budgeter*), fungsi mengendalikan & fungsi penanggulangan inflasi. Fungsi anggaran, disebutkan bahwa “pajak mempunyai tujuan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara, dengan maksud untuk membiayai pengeluaran negara.” yang artinya bahwa pajak sebagai salah satu yang memberi penambahan pada kas negara dimanfaatkan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara, sedangkan fungsi mengendalikan adalah alat yang dipakai untuk menempuh tujuan khusus misalnya sebagai alat dalam menarik modal, yakni dengan menciptakan beberapa sseperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Asing dan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1968 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri (kedua undang-undang telah diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 perihal Penanaman Modal); pemberian pembebasan akan pajak (*tax holiday*) atau pemberian keringanan atas pajak dengan memberikan tarif lebih sedikit dibandingkan dengan tarif normal. Kemudian fungsi ketiga, ialah pajak bisa dimanfaatkan guna penanggulangan inflasi. Hal ini bisa dilakukan jika tepat dalam

pengaplikasiannya, sehingga menjadi sebuah alat yang efektif dalam pengatur perekonomian negara.

### **2.1.2.3 Sistem Pemungutan Pajak**

Dalam buku Hukum Pajak, Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton menerangkan bahwa sistem pemungutan pajak ada 4 (empat) jenis yaitu:

- a. *Official Assessment System*, yaitu suatu metode pemungutan atas pajak yang dilakukan oleh fiskus dalam penentuan jumlah pajak terutang atau yang harus dibayar seorang wajib pajak. Dalam penggunaan sistem ini akan bersifat pasif bagi wajib pajak dan perlu untuk menunggu hingga fiskus menerbitkan surat ketetapan pajak yang akan diterima oleh wajib pajak, setelah diterbitkannya surat ketetapan lalu akan diketahui jumlah pajak terutang yang akan wajib pajak bayarkan.
- b. *Semi Self-Assessment System*, yaitu suatu metode pemungutan pajak yang dalam penentuan jumlah utang pajak seorang wajib pajak diberikan wewenang kepada wajib pajak dan fiskus. Wajib pajak baru akan menentukan jumlah pajak terutang di tiap awal tahun pajak dan khusus tahun yang sedang berjalan berupa angsuran yang perlu disetor oleh wajib pajak itu sendiri, lalu di akhir tahun pajak, akan ditentukan besarnya pajak terutang seorang wajib pajak oleh fiskus berdasarkan pada keterangan data yang wajib pajak berikan.
- c. *Self-Assessment System*, merupakan suatu metode pemungutan pajak yang secara penuh kewenangan diberikan kepada wajib pajak untuk menentukan jumlah pajak terutang, dengan cara menghitung, menyetor serta melaporkan pajak terutang yang telah di tentukan sendiri. Penentuan besarnya pajak terutang tidak akan diikuti sertai oleh fiskus sehingga wajib pajak yang harus aktif, kecuali telah melakukan suatu pelanggaran berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.

- d. *Withholding System*, merupakan metode pemungutan pajak yang kewenangan dalam memotong ataupun memungut jumlah pajak terutang diberikan kepada pihak ketiga. Kemudian pihak ketiga akan melakukan penyetoran dan pelaporan kepada fiskus sehingga dalam *withholding system* ini seorang wajib pajak dan fiskus tidak aktif dan fiskus hanya bertugas untuk melakukan pengawasan atas aktivitas pemotongan atau pemungutan yang dilakukan pihak ketiga.

### **2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak**

Sinaga (2020;38-39) menjelaskan agar dalam pelaksanaan pemungutan pajak tidak memunculkan dampak berupa hambatan atau perlawanan, maka ada beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi untuk pemungutan pajak yaitu:

#### **1. Syarat Keadilan**

Pelaksanaan secara adil untuk pemungutan pajak dan didasarkan pada tujuan hukum yaitu tercapainya keadilan didasarkan pada perundang-undang ataupun peraturan lain terkait aktivitas pemungutan pajak. Makna adil berdasarkan undang-undang berarti mengenakan pajak secara umum dan merata, dan juga didasarkan sesuai dengan kemampuan wajib pajak.

#### **2. Syarat Yuridis**

Aktivitas pemungutan pajak wajib berdasar pada perundang-undang yang berlaku. Payung hukum yang mengatur perpajakan di Indonesia ialah UU No. 16 tahun 2009.

#### **3. Syarat Ekonomis**

Aktivitas pemungutan pajak tidak diperbolehkan menjadi gangguan dalam pelaksanaan aktivitas perekonomian, baik produk ataupun perdagangan sehingga tidak akan memberi imbas negatif pada ekonomi masyarakat.

#### **4. Syarat Finansial**

Menurut fungsi anggaran, aktivitas pemungutan pajak mesti dilaksanakan secara efisien dan biaya yang dikeluarkan lebih kecil dari perolehan pemungutan pajak.

#### 5. Syarat Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana.

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak, sistem yang diberlakukan atau diterapkan haruslah sistem yang sederhana yang akan memberi kemudahan serta mendorong wajib pajak guna pemenuhan dan melaksanakan kewajiban perpajakan (Mardiasmo, 2008:2)

### **2.1.4 Kepatuhan Pajak Wajib Pajak**

#### **2.1.4.1 Pengertian Wajib Pajak**

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, definisi Wajib Pajak (WP) menjelaskan definisi dari wajib pajak sebagai berikut:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Budiarto (2016:14) menerangkan bahwa ada 4 kewajiban wajib pajak yakni sebagai berikut:

#### 1) Mendaftarkan diri agar memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Mendaftarkan diri oleh wajib pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan salah satu bentuk dari sistem perpajakan di Indonesia yaitu sistem *self-assessment* sehingga wajib pajak wajib mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di kawasan tempat tinggal wajib pajak. Untuk melakukan pendaftaran untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak, DJP telah menerapkan sistem online dalam melakukan

pendaftaran (*e-registration*) sehingga wajib pajak dapat melakukan pendaftaran dengan memanfaatkan media elektronik online atau internet. Setelah mendaftarkan diri, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) akan menjadi identitas Wajib Pajak untuk urusan administrasi perpajakan

2) Kewajiban membayar, pemungutan/pemotongan, melaporkan pajak

Sistem *self-assessment* yang diterapkan di Indonesia mewajibkan wajib pajak guna melakukan perhitungan, pembayaran serta pelaporan pajak terutang sesuai ketentuan yang berlaku

3) Kewajiban terkait pemeriksaan

Kewenangan dalam melakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak merupakan kewenangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu bentuk dari pengawasan yang dilakukan serta pengujian akan tingkat kepatuhan wajib pajak berdasarkan ketentuan perundang-undang perpajakan yang berlaku.

Kewajiban wajib pajak dalam hal pemeriksaan adalah sebagai berikut:

- a. Pemenuhan panggilan guna pemeriksaan berdasarkan ketentuan.
- b. Menunjukkan dan/atau memberikan pinjaman atas catatan, buku serta dokumen atau data elektronik, yang berkaitan pada penghasilan yang didapatkan, pekerjaan bebas, kegiatan usaha, atau yang menjadi objek terutang pajak
- c. Memberi kesempatan agar mendapatkan akses tempat atau ruang dan memberikan bantuan untuk kelancaran pelaksanaan pemeriksaan
- d. Memberikan umpan balik atas surat pemberitahuan hasil pemeriksaan secara tertulis
- e. Memberi akses atas kertas kerja pemeriksaan yang dibuat akuntan publik terkhusus untuk jenis perkantoran
- f. Pemberian penjelasan baik secara lisan ataupun tulisan sesuai dengan kebutuhan DJP.

4) Kewajiban pemberian data

Disebutkan dalam Undang-Undang No.16 Tahun 2009 pasal 35A tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan bahwa

“Setiap instansi pemerintah, lembaga, asosiasi, dan pihak lain, wajib memberikan data dan informasi berkaitan dengan perpajakan kepada Direktorat Jenderal Pajak...”.

Kemudian Budiarto (2016:19) menjelaskan hak-hak yang dimiliki wajib pajak yaitu:

1) Hak atas kelebihan bayar pajak

Apabila pembayaran pajak terutang oleh wajib pajak suatu tahun pajak lebih sedikit dibandingkan dengan kredit pajak, maka mendapatkan pengembalian atas lebih pembayaran merupakan hak wajib pajak dengan kondisi wajib pajak melakukan pengajuan permohonan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan melaksanakan penelitian terkait keabsahan pembayaran pajak sesuai permohonan pengembalian sebelum pengembalian lebih bayar. Setelah perhitungannya dengan utang pajak dan/atau pajak atas pembayaran PPh, PPn dan/atau PPnBM maka akan dikembalikan kelebihan bayar yang akan terutang dalam rentang waktu paling lambat satu bulan.

2) Hak atas aktivitas pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna untuk memeriksa tingkat kepatuhan seorang wajib pajak dan tujuan lainnya, wajib pajak memiliki hak:

- a) Permintaan atas surat perintah pemeriksaan
- b) Penunjukan identitas oleh pemeriksa
- c) Memperoleh penjelasan tujuan aktivitas pemeriksaan
- d) Permintaan uraian atas selisih antara SPT dan hasil pemeriksaan

- e) Menghadiri diskusi akhir atas hasil pemeriksaan yang telah dilakukan dalam batasan waktu tertentu
- 3) Hak atas pengajuan keberatan, banding dan peninjauan kembali
- Direktorat Jenderal Pajak akan menerbitkan surat ketetapan pajak yang akan dibuat sesuai dengan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan. Pajak terutang wajib pajak dapat berubah menjadi lebih bayar, kurang bayar, kurang bayar tambahkan dan nihil akan dimuat dalam surat ketetapan pajak. Yang memiliki kewenangan guna penentuan ketetapan pajak adalah Direktur Jenderal Pajak. Jenis-jenis ketetapan yang diterbitkan yakni:
- a) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)
  - b) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
  - c) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
  - d) Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)
  - e) Surat tagihan pajak (STP) terkait dikenakan sanksi administrasi dalam bentuk bunga, denda dan kenaikan

#### **2.1.4.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Nurhidayah (2015) menerangkan defenisi dari kepatuhan perpajakan ialah kondisi pemenuhan atas keseluruhan kewajiban dan hak perpajakan oleh wajib pajak sebagai bentuk kontribusi pada pembangunan dan membantu kepentingan negara. Kepatuhan terbagi atas dua yakni:

- 1) Kepatuhan formal, yaitu kondisi melaksanakan kewajiban perpajakan secara resmi berdasarkan ketentuan perundang-undang pajak oleh wajib pajak.
- 2) Kepatuhan material, yaitu kondisi secara substantif atau hakikat telah melakukan pemenuhan atas segala ketentuan perpajakan secara material oleh wajib pajak yang telah ditentukan oleh perundang-undang perpajakan. Kepatuhan formal juga dicakup dalam kepatuhan material.

#### **2.1.4.3 Syarat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh**

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak dengan kriteria tertentu, menyebutkan bahwa dikatakan wajib pajak telah patuh jika telah melakukan pemenuhan atas sejumlah persyaratan, yaitu:

1. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang tepat waktu

Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan pasal 2 huruf a mencakup:

- a. Surat Pemberitahuan Tahunan untuk 3 tahun pajak belakangan penyampaiannya harus dilaporkan dengan tepat waktu. Penyampaian Surat Pemberitahuan dilakukan hingga bulan terakhir tiap tahun sebelum penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu yang dilaksanakan secara tepat waktu
- b. Keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan untuk tahun terakhir sebelum tahun penetapan masa pajak (Januari-November) bagi Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu paling banyak yaitu 3 (tiga) keterlambatan Masa Pajak tidak berturut-turut untuk tiap jenis pajak
- c. Telah menyampaikan semua Surat Pemberitahuan masa untuk tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk masa pajak Januari-November

2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan untuk seluruh jenis pajak yang ada dengan pengecualian wajib pajak telah diberikan perizinan untuk melakukan penyicilan atau tangguhan pajak

3. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan pengelolaan keuangan pemerinatah atas laporan keuangan yang telah diaudit yang diterbitkan selama 3 tahun secara berturut-turut.

4. Tidak memiliki riwayat tindak pidana yang disebabkan tindakan pidana dibidang perpajakan secara konsisten selama 5 tahun belakangan yang berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap

#### **2.1.5 Peraturan Perpajakan**

Makna dari mengetahui dan memahami peraturan perpajakan ialah metode dalam mengidentifikasi pajak dan menerapkan pengetahuan itu guna pembayaran pajak oleh wajib pajak. Resmi (2011) menerangkan yang dimaksud dengan tahu dan paham peraturan perpajakan ialah mengerti dan paham akan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang berlaku, mencakup mengenai metode yang digunakan dalam penyampaian surat pemberitahuan, melakukan perhitungan, tempat melakukan pembayaran, membayar, serta denda untuk tiap batas waktu pembayaran atau pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Resmi, 2011). Adiasa (2013:27) juga menerangkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan ialah metode yang dilakukan guna memahami peraturan dan perundang-undang perpajakan, prosedur dalam perpajakan, serta penerapannya oleh wajib pajak.

Pemahaman berkaitan peraturan perpajakan ialah metode dalam upaya meningkatkan pemahaman akan peraturan perpajakan oleh wajib pajak akan peraturan yang telah ditetapkan. Pemahaman yang baik oleh wajib pajak akan cenderung memberi pengaruh atas tindakan seorang wajib pajak dalam ketaatan dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakannya, hal tersebut disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak akan tiap sanksi yang akan diterima jika dengan sengaja melalaikan kewajiban perpajakannya baik itu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Begitupun sebaliknya, jika tidak mengetahui atau memahami peraturan perpajakan yang berlaku maka akan terdapat kecenderungan untuk tidak

memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Julianti, 2014).

#### **2.1.6 Sistem Online Pajak**

Putra (2020) menjelaskan bahwa sistem online pajak adalah sistem perpajakan yang menerapkan teknologi informasi berbasis online (*e-system*) atau dengan kata lain telah dikembangkan menjadi lebih modern, Penerapan teknologi berbasis online yang dimaksud ialah penerapan *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filling* telah dilakukan oleh DJP. Harapan atas pembaharuan sistem pajak dengan mengimplementasi *e-system* ialah bisa memberikan peningkatan pada kepatuhan pajak yang berdampak pada peningkatan keyakinan masyarakat kepada administrasi perpajakan dan produktivitas pegawai pajak dengan sistem perpajakan yang lebih menghemat waktu, lebih gampang, dan akurat. Modernisasi pada sistem perpajakan ini diharapkan dapat berpengaruh pada tingkat layanan DJP kepada wajib pajak juga berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan dan melaporkan pajak berdasarkan ketentuan.

Pengertian *e-registration* berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 adalah metode pendaftaran pajak secara online untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) oleh wajib pajak serta pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Penjelasan yang diberi oleh Direktorat Jenderal Pajak (2013) menyatakan bahwa penerapan *e-registration* diperuntukan untuk tiap calon wajib pajak baik wajib pajak orang pribadi ataupun badan yang berkeinginan melakukan pendaftaran untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak atau pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak. Pemenuhan oleh wajib pajak untuk segala kewajiban perpajakan merupakan tujuan utama dari *self-assessment system* yaitu wajib pajak dapat bertanggungjawab pada penentuan

dan memperhitungkan sendiri kewajiban pajaknya, lalu melakukan pembayaran serta pelaporan pajak secara akurat & tepat.

Sistem perpajakan Indonesia tidak hanya menerapkan *e-registration* tetapi juga menerapkan beberapa sistem online yang lainnya. Direktorat Jenderal Pajak juga menerapkan *e-filing* yaitu sistem yang digunakan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui aplikasi yang telah diintegrasikan secara *real time* oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan *e-filing* akan bermanfaat bagi wajib pajak guna melakukan pelaporan SPT karena pelaporan SPT menjadi lebih mudah, proses pengerjaan yang dibandingkan pelaporan manual itu lebih cepat dan dengan biaya yang lebih murah.

Dalam penerapan sistem perpajakan Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya menerapkan *e-registration* dan *e-filing*, untuk mendukung kedua sistem tersebut DJP juga menerapkan sistem *e-billing* yakni metode digunakan untuk membayar pajak dengan pemanfaatan kode billing sebagai kode transaksi menggunakan media elektronik. Pembayaran menggunakan *e-billing* dapat dilakukan menggunakan pembayaran menggunakan kode *billing* yang dibuat menggunakan sistem *e-billing* secara elektronik atau melakukan penyetoran ke pos persepsi. Sistem administrasi yang lebih ekonomis, cepat, dan efisien merupakan gambaran sistem *e-filing* yang dimaksudkan guna menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Atas uraian yang sudah dijelaskan, bisa diambil kesimpulan bahwa pemanfaatan teknologi informasi (*e-system*) dalam perpajakan Indonesia diharapkan bisa memberi peningkatan pada pelayanan DJP kepada wajib pajak dan memiliki dampak atas peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar serta melaporkan pajak.

### 2.1.7 *Social Media*

*Social Media* merupakan *platform* konten yang memuat berbagai jenis informasi yang diciptakan oleh pihak-pihak dengan pemanfaatan teknologi penerbitan, gampang diakses dan dapat memfasilitasi orang-orang untuk berkomunikasi memberikan pengaruh dan berinteraksi dengan sesama ataupun dengan masyarakat umum (Thoyibie, 2010). Dalam tulisannya Richter dan Koch (2007) menerangkan bahwa *social media* ialah media, anjuran dan aplikasi online yang dimaksudkan agar dapat memfasilitasi interaksi, kolaborasi dan berbagi materi dalam bentuk tulisan, gambar, video dan audio yang memuat informasi dengan sesama ataupun dengan entitas seperti perusahaan atau sebaliknya.

Manfaat penggunaan media sosial yang kemudian menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak mulai memanfaatkan *social media*. DJP berpendapat bahwa dibutuhkannya sosialisasi yang bersifat pemasaran. Memanfaatkan *social media* menurut DJP adalah sarana yang efektif dalam membagikan informasi terhadap penggunanya yang dapat menjangkau secara luas masyarakat Indonesia bahkan dapat menjangkau ke penjuru negeri. Dibandingkan dengan media elektronik lainnya, *social media* lebih murah. Selain manfaat positif yang dimiliki *social media* juga terdapat dampak negative dari *social media*. DJP menggunakan *social media* dengan tujuan memberikan edukasi pada wajib pajak maupun calon wajib pajak perihal perpajakan dan segala peraturan yang ada (Wardhani, 2020).

Direktorat Jenderal Pajak kemudian menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-273/PJ/2013 tentang Pengelolaan Akun Direktorat Jenderal Pajak di Jejaring Media Sosial dan Keputusan Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dan KEP-03/PJ.09/2015 tentang Tim Pengelola Akun Resmi Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak sebagai acuan dalam penggunaan media social resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu

menggunakan *Instagram, Facebook, Youtube* dan *Twitter* sebagai sarana dalam memberi edukasi terbaru yang diharapkan dapat mengurangi kesenjangan pengetahuan perpajakan yang masih dihadapi oleh masyarakat Indonesia selama ini.

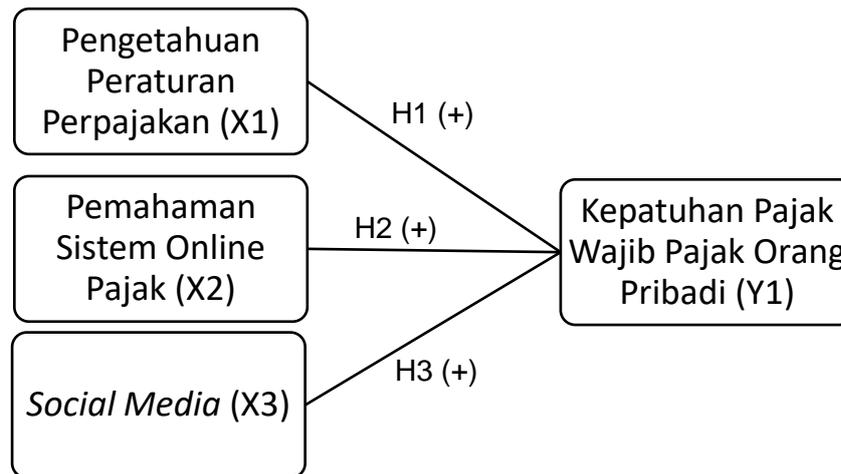
Wardhani (2020) juga menyatakan bahwa dengan memanfaatkan media social Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan edukasi dan sosialisasi perihal ketentuan-ketentuan terbaru terkait perpajakan di Indonesia. Pemanfaatan media sosial digunakan sebagai tempat penyaluran saran dan kritik oleh wajib pajak untuk DJP guna bisa memperbaiki pelayanan, dan juga untuk memberikan informasi antara wajib pajak mengenai *e-system*.

Dengan pemanfaatan media social, DJP jadi lebih bebas untuk berinteraksi dengan masyarakat umum melalui dunia maya sehingga dapat berdampak pada perubahan kesan perpajakan yang sebelumnya kurang baik menjadi mitra dalam perpajakan ramah dan menyenangkan untuk wajib pajak serta calon wajib pajak dengan harapan hal tersebut dapat membantu DJP guna menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak secara sadar serta sukarela tanpa adanya paksaan.

Kepuasan pemanfaatan *social media* oleh wajib pajak, dapat dianalisis dengan membandingkan ekpektasi dan kepuasan wajib pajak dalam pemanfaatan dan penggunaan semua jenis media sosial yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dengan memahami kepuasan penggunaan wajib pajak akan media sosial diharapkan bisa memberikan gambaran sebagai acuan DJP dalam melihat efektifitas dan efesiensi setiap jenis media social yang digunakan. Kepuasan wajib pajak dapat dianalisa dengan membandingkan ekspektasi wajib pajak dan kinerja yang ditunjukkan oleh fiskus, apabila kinerja fiskus sesuai atau melebihi harapan atau ekspektasi dari wajib pajak maka wajib akan merasa puas

dan sebaliknya, jika kinerja fiskus tidak mencapai ekspektasi dari wajib pajak maka wajib pajak tidak puas. (Margaretha, 2020).

## 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

## 2.3 Hipotesis Penelitian

### 2.3.1 Hubungan Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pajak

Adiasa (2013) menjelaskan jika pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan ialah cara yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman akan peraturan dan perundang-undangan baik itu prosedur dan juga cara penerapannya oleh wajib pajak. Menyadari dan paham peraturan perpajakan yang berlaku serta mengetahui konsekuensi baik sanksi administrasi dan sanksi pidana atas kesengajaan untuk tidak menjalankan kewajiban perpajakan baik itu melakukan pendaftaran untuk mendapatkan NPWP, melakukan pembayaran pajak ataupun melaporkan kembali surat pemberitahuan, wajib pajak akan lebih patuh dan menaati kewajibannya sebagai wajib pajak dibandingkan dengan yang tidak mengetahui dan paham aturan perpajakan berlaku. (Julianti, 2014) dan

dalam penelitian Saragih (2017) menyebutkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan memberi pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak guna melaksanakan kewajiban perpajakannya.

H<sub>1</sub> : Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Mamuju.

### **2.3.2 Hubungan Pemahaman Sistem Online Pajak dan Tingkat Kepatuhan Pajak**

Penerapan sistem online pajak ialah satu metode dari berbagai metode yang oleh Direktorat Jenderal Pajak diimplementasikan agar peningkatan kepatuhan wajib pajak guna pemenuhan kewajiban perpajakan karena penggunaan sistem online pajak baik itu *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing* lebih memudahkan, lebih menghemat waktu dan lebih tepat. Hal itu akan terjadi jika diikuti oleh pemahaman yang baik oleh wajib pajak akan proses dan penggunaan sistem online pajak. Putra (2020) menjelaskan bahwa penerapan sistem online dalam perpajakan (*e-registration*, *e-filing*, *e-billing*) memberi pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi namun bertolak belakang dengan penelitian Nurchamid (2018) & Desyanti (2020) menjelaskan bahwa menerapkan sistem online dalam perpajakan (*e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing*) tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub> : Pemahaman sistem online pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Mamuju.

### 2.3.3 Hubungan Social Media dan Tingkat Kepatuhan Pajak

Richter dan Koch (2007) menjelaskan bahwa media social ialah media, aplikasi online, sarana yang bertujuan untuk memberikan fasilitas interaksi, kolaborasi dan juga berbagi materi, hal tersebut membuat dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan edukasi serta sosialisasi terhadap wajib pajak melalui *social media* sebagai sarana untuk penyampaian ketentuan-ketentuan terbaru terkait perpajakan yang berlaku yang tentunya diharapkan akan memberi dampak terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak guna melaksanakan kewajiban perpajakannya, juga penggunaan *social media* oleh Direktorat Jenderal Pajak menjadi tempat bagi wajib pajak dalam penyaluran umpan balik berupa saran dan kritik sehingga Direktorat Jenderal Pajak bisa memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Agustine (2021) menjelaskan bahwa pemanfaatan *social media* berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak secara parsial sedangkan penelitian Mahadianto dan Astuti (2017) mendapatkan jika penggunaan *social media* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub> : *Social Media* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Mamuju.