

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang memiliki peran penting dalam mendukung berbagai program pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai bentuk kontribusi masyarakat kepada negara, pajak diatur dalam undang-undang dan pelaksanaannya diawasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Salah satu jenis pajak yang menjadi fokus pemerintah adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN), yang dikenakan secara tidak langsung pada konsumsi barang dan jasa. Dalam praktiknya, wajib pajak membayar pajak tanpa sadar karena sudah termasuk dalam harga barang atau jasa yang dikonsumsi (Mardiasmo, 2016).

Meskipun demikian, meskipun pajak memiliki peran strategis dalam perekonomian negara, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan, yang terlihat dari masih rendahnya rasio penerimaan pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah telah melakukan berbagai reformasi perpajakan, termasuk penerapan sistem perpajakan elektronik (*e-Tax*). Digitalisasi sistem perpajakan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak, mengurangi biaya kepatuhan, serta mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak.



Beberapa sistem yang telah diterapkan oleh DJP, seperti e-Filing, e-Billing, dan e-SPT, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyederhanakan prosedur perpajakan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi *e-Tax* memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital dan resistensi terhadap perubahan (Sari, 2014). Selain faktor teknologi, pengetahuan pajak juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajibannya cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan melalui sosialisasi, seminar, serta penggunaan media digital dapat membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku (Suhartanto & Morasa, 2019).

Namun, meskipun sistem perpajakan elektronik telah diperkenalkan dan sosialisasi perpajakan terus digalakkan, kepatuhan wajib pajak masih belum mencapai tingkat yang optimal. Data dari Laporan Tahunan DJP menunjukkan bahwa meskipun jumlah pengguna *e-Tax* meningkat setiap tahun, rasio kepatuhan mengalami fluktuasi. Sebagai contoh, pada tahun 2019, rasio kepatuhan wajib pajak pengguna *e-Tax* mencapai 72,64%, tetapi menurun menjadi 71,10% pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain masih memengaruhi kepatuhan wajib pajak, termasuk sikap wajib pajak terhadap teknologi dan pemahaman mereka tentang peraturan perpajakan.

Pemerintah perlu segera beradaptasi untuk meningkatkan sistem informasi mereka agar dapat memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih

di era globalisasi. DJP Indonesia telah menerapkan sistem digital seperti *e-filing* dan e-SPT (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak). Inisiatif ini



dilakukan berkat kemajuan teknologi dan media yang mendukung. Tujuan dari modernisasi ini adalah untuk mempercepat proses pembayaran dan pelaporan pajak. Berbagai faktor memengaruhi penerapan e-SPT, seperti manfaat yang ditawarkan oleh sistem, kemudahan penggunaan, dan dukungan dari kondisi yang ada. Analisis perilaku wajib pajak terkait penerapan e-SPT dapat memberikan wawasan tentang bagaimana variabel-variabel ini memengaruhi tingkat kepatuhan mereka (Sari, 2014).

Pemerintah Indonesia juga mengambil langkah strategis untuk meningkatkan administrasi pajak dan kepatuhan wajib pajak dengan menerapkan sistem perpajakan elektronik (*e-Tax*) di KPP. Implementasi *e-Tax* bertujuan untuk mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak penghasilan badan serta mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dan praktik korupsi. Tabel berikut menunjukkan rasio kepatuhan wajib pajak yang menggunakan sistem perpajakan elektronik untuk tahun 2018–2020.

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Pengguna Elektronik Perpajakan

Tahun	Wajib Pajak	Pengguna E-Pajak (orang)	Persentase Kepatuhan (%)
2018	36.446.616	8.954.122	60,82%
2019	39.151.603	8.816.346	72,64%
2020	42.476.485	9.152.817	71,10%

Sumber: Laporan Tahunan DJP

Tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan tahunan dalam jumlah wajib pajak yang memanfaatkan sistem perpajakan elektronik antara tahun 2018 hingga 2020. Namun, terdapat penurunan rasio kepatuhan wajib pajak (WP) dari tahun 2019 ke 2020. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor krusial dalam

target pendapatan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, besar potensi pendapatan pajak yang dapat diperoleh, dan sebaliknya.



Namun, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu kendala yang dapat mengurangi efektivitas penerimaan pajak..

Tabel 1.2 Penyampaian SPT Tahunan KPP

Keterangan	Jumlah
Jumlah SPT Tahunan	6.994.017
WP Pajak Yang Menyampaikan SPT via e-filing	6.585.816
WP yang menyampaikan SPT via KPP (kertas)	408.201

Sumber: KPP Pratama Makassar Utara

Tabel di atas menunjukkan bahwa banyak wajib pajak masih aktif mengajukan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun, rasio kepatuhan yang dicapai belum memenuhi target yang ditetapkan oleh pemerintah. Di sisi lain, layanan perpajakan elektronik, atau *E-Tax services*, diharapkan dapat mempercepat tingkat kepatuhan pajak. Meskipun sistem ini dirancang untuk menjadi lebih sederhana dan efisien, tantangan muncul karena beberapa wajib pajak enggan menggunakan aplikasi elektronik.

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa penerapan *e-Tax* dan tingkat pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun dalam beberapa kasus, efeknya tidak selalu signifikan. Parso (2024) menemukan bahwa sistem e-Faktur berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak sebesar 31,3%, sementara faktor lain turut berkontribusi terhadap kepatuhan. Suriyati (2022) juga mengungkapkan bahwa penerapan e-Filing di KPP Makassar Barat dapat mempercepat proses dan mengurangi biaya administrasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Seran & Sudrajat (2022) menekankan bahwa penerapan layanan pajak elektronik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Atambua, sedangkan

ani dkk (2022) menyatakan bahwa sikap wajib pajak dan sosialisasi



perpajakan berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan, dengan sistem *e-Tax* sebagai faktor mediator.

Meskipun penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan antara penerapan sistem *e-Tax* dan tingkat pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat beberapa kekurangan yang perlu ditangani untuk memperdalam pemahaman tentang fenomena ini. Parso (2024) menemukan bahwa sistem e-Faktur berkontribusi sebesar 31,3% terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak, namun tidak dijelaskan secara rinci faktor-faktor lain yang berkontribusi dan bagaimana interaksi antara *e-Tax* dan pengetahuan pajak dapat memoderasi kepatuhan. Suriyati (2022) menyoroti efisiensi yang dihasilkan oleh e-Filing, tetapi tidak mengkaji dampak pengetahuan pajak dalam konteks ini.

Selain itu, penelitian oleh Seran & Sudrajat (2022) dan Ramadhani dkk (2022) menunjukkan bahwa sikap wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berperan penting, namun tidak ada analisis mendalam mengenai bagaimana *e-Tax* berfungsi sebagai mediator dalam hubungan ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan mengeksplorasi pengaruh *e-Tax* dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, serta menganalisis peran pengetahuan pajak sebagai variabel moderasi dalam konteks yang lebih luas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan wajib pajak pribadi.

Dalam upaya strategis untuk meningkatkan administrasi pajak dan kepatuhan wajib pajak, pemerintah Indonesia telah menerapkan sistem perpajakan elektronik (*e-Tax*) di KPP. Tujuan dari implementasi *e-Tax* adalah untuk

memudahkan pelaporan dan pembayaran pajak penghasilan badan serta mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dan praktik korupsi. Diharapkan,



sistem ini akan meningkatkan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan pajak dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak secara online. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh E-Tax dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Sebagai Variabel Moderasi.*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *E-Tax* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara?
2. Apakah pengetahuan mengenai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara?
3. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh *E-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara?
4. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.



3. Untuk menguji dan menganalisis sosialisasi perpajakan dalam memoderasi pengaruh *E-Tax* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.
4. Untuk menguji dan menganalisis sosialisasi perpajakan dalam memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berpotensi untuk memperkaya literatur mengenai perpajakan, khususnya dalam konteks penerapan teknologi informasi dalam administrasi pajak. Dengan menganalisis pengaruh *E-Tax* terhadap kepatuhan dan pelaporan pajak, penelitian ini dapat memperdalam pemahaman kita mengenai teori-teori perpajakan serta peran teknologi informasi dalam administrasi pajak. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkuat argumen mengenai efektivitas sistem perpajakan yang berbasis teknologi informasi.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Dari sudut pandang teoritis, penelitian ini berpotensi untuk memperluas literatur mengenai perpajakan, khususnya terkait dengan penerapan teknologi informasi dalam administrasi pajak. Dengan menganalisis dampak *E-Tax* terhadap kepatuhan dan pelaporan pajak, penelitian ini dapat memperdalam pemahaman kita mengenai teori-teori perpajakan serta peran teknologi informasi dalam administrasi pajak. Selain

penelitian ini juga dapat memperkaya pemahaman tentang efektivitas sistem perpajakan yang ada.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 TAM (Tecnologi Accetance Model)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori penerimaan teknologi yang digunakan dalam penelitian ini. *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 adalah suatu adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap teknologi. Model ini dikembangkan kembali oleh beberapa peneliti. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi.

TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi akuntansi. Pada TAM digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antar persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna TI (teknologi informasi). TAM adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan TI tersebut.

Ada lima karakteristik dalam penerimaan teknologi yaitu:

1. Keuntungan relatif/*relative advantage* (teknologi menawarkan perbaikan.
2. Kesesuaian/*compatibility* (konsisten dengan praktek sosial dan norma yang

ada pada pemakai teknologi)

complexity (kemudahan untuk menggunakan atau mempelajari teknologi)



4. *Trialability* (kesempatan untuk melakukan inovasi sebelum menggunakan teknologi itu)
5. *Observability* (keuntungan teknologi bisa dilihat secara jelas).

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah bagaimana kita bekerja, juga mengubah apa yang kita kerjakan. Dalam proses penerapan teknologi informasi dalam pekerjaan sehari-hari, tiap individu mempunyai persepsi yang berbedabeda. Model-model penerimaan teknologi telah menggabungkan sikap/attitude user ditempat kerja dan apa yang dilakukan. Untuk melihat prediksi dalam jangka panjang tentang penerimaan teknologi oleh pemakai dapat dilakukan dengan cara mengukur respon affective dari penggunaan teknologi baru. Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh empat konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap untuk menggunakan (*actual system usage*), dan minat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).

2.1.2 Theory of Planned Behavior

Awalnya, teori ini disebut *Theory Of Reasoned Action* (TRA), yaitu sebuah teori yang ditujukan untuk mempelajari dan memprediksi perilaku individu secara lebih spesifik. Teori ini dikemukakan pada 1975 Fishbein dan Ajzen. Pada 1985 teori ini lalu dikembangkan oleh Ajzen menjadi *Theory of Planned Behavior* (TPB). Ajzen berpendapat bahwa faktor utama dari suatu perilaku utama individu adalah niat individu (*Behavior Intention*) terhadap sebuah perilaku tertentu. Dengan kata lain bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu karena adanya niat untuk berperilaku (Ajzen, 2002). Niat adalah suatu dorongan atas perilaku dan tindakan sehingga dapat memprediksi apa yang ingin dilakukan oleh perilaku di ketahui niatnya. Ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi niat untuk berperilaku, yaitu:

1. *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi
sebut (*beliefs strength and outcome evaluation*)
beliefs, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi
niatni harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*).



3. *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Seorang individu mungkin saja memiliki berbagai macam keyakinan terhadap suatu perilaku, namun ketika individu tersebut dihadapkan dengan suatu kondisi tertentu, terdapat sedikit saja dari keyakinan tersebut yang muncul untuk memengaruhi perilaku, kadar keyakinan yang sedikit inilah yang cenderung menonjol dalam memengaruhi perilaku (Ajzen, 1991).

2.1.3 Sistem Perpajakan Elektronik (E-TAX)

Pajak merupakan sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh warga negara kepada pemerintah untuk mendanai pengeluaran dasar negara, sementara sisa dana digunakan untuk berbagai kepentingan lainnya. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah pembayaran yang diwajibkan oleh negara kepada individu atau organisasi, bersifat memaksa, dan digunakan untuk kepentingan negara serta kesejahteraan masyarakat. Sistem evaluasi pribadi adalah metode pemungutan pajak yang saat ini diterapkan di Indonesia, yang memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan secara mandiri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Basuki, 2017).

E-system perpajakan, atau yang dikenal sebagai *e-tax*, merupakan bentuk modernisasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Sistem ini mencakup berbagai aspek seperti *e-registrasi*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*, yang bertujuan untuk menyederhanakan pelaksanaan pajak oleh wajib pajak. Contohnya adalah pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak yang dapat dilakukan secara online



E-Tax adalah upaya modernisasi sistem perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada wajib pajak. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa seluruh proses kerja dan pelayanan perpajakan dilakukan dengan cepat, efektif, tepat, dan efisien. Menurut Pandiangan (2008) dalam Ulyani (2015), *e-tax* adalah sistem yang beroperasi dengan teknologi internet untuk membantu administrasi dalam menjalankan tugasnya dengan lebih mudah. Dengan demikian, diharapkan seluruh proses perpajakan dapat berjalan lebih efisien dan akurat. Sementara itu, pemungutan pajak di suatu negara didasarkan pada sistem perpajakan, yang menurut Suandy (2010) dalam Pratomo, terdiri dari tiga komponen utama: hukum pajak, kebijakan pajak, dan administrasi pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut, *e-tax* merupakan langkah modernisasi sistem perpajakan yang menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan kepada wajib pajak. Teknologi ini dirancang untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, seperti pendaftaran NPWP, pelaporan SPT, dan pembayaran pajak, tanpa harus melalui prosedur manual yang memakan waktu dan biaya. Dengan demikian, proses perpajakan menjadi lebih transparan, akuntabel, dan dapat diakses kapan saja, sehingga mengurangi kesalahan administrasi dan meminimalkan interaksi langsung antara wajib pajak dan pemerintah.

Salah satu bentuk modernisasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan sistem pajak elektronik, yang memungkinkan pengiriman informasi kepada wajib pajak terdaftar dengan lebih cepat, efisien, dan biaya yang lebih rendah (Sukiyaningsih, 2020). Proses penerimaan pajak menjadi lebih sederhana, dan tingkat kepuasan wajib pajak meningkat berkat penerapan teknologi informasi, otomatisasi sistem perpajakan, serta perpajakan berbasis elektronik.

2.1.4 Pengetahuan Pajak



Pengetahuan merupakan hasil dari proses pemahaman manusia terhadap berbagai objek yang bersifat konkret yang dapat dipahami melalui akal maupun yang bersifat ideal dengan aspek psikologis. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia,

pengetahuan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang diketahui oleh manusia sebagai hasil dari usaha untuk memahami. Selain itu, Nalendro (2014) menjelaskan bahwa pengetahuan adalah isi dari pikiran manusia, yang merupakan hasil dari upaya untuk memahami. Dari berbagai definisi ini, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan mencakup semua yang diketahui, dipahami, dan dimengerti oleh manusia.

Supriyati dalam Susmiatun & Kusmuriyanto (2014) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan meliputi pemahaman tentang konsep-konsep dasar yang berkaitan dengan pajak, jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia, termasuk subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan, dan prosedur pelaporan pajak. Hardiningsih & Yulianawati (2011) menambahkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan, termasuk tarif pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan undang-undang, serta manfaat pajak bagi kehidupan mereka, yang diperoleh melalui pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Pengetahuan ini mencakup pemahaman tentang subjek pajak, yaitu pihak yang bertanggung jawab untuk membayar pajak, objek pajak yang menjadi dasar pengenaan pajak, dan tarif pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga mencakup cara perhitungan pajak terutang dan pelaporannya, serta tanggung jawab administratif lainnya seperti pencatatan dan pembayaran pajak.

Di Indonesia, sistem pemungutan pajak self-assessment memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban dan hak pajak mereka secara mandiri, tepat waktu, dan akurat. Hal ini menuntut wajib pajak untuk memiliki pemahaman yang baik tentang perpajakan. Pendidikan, baik formal maupun informal, dapat membantu individu memahami peraturan perpajakan. Memiliki pengetahuan yang cukup tentang pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak.



Pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat membantu mereka dalam membayar

patuh terhadap hak dan kewajiban mereka tanpa perlu dipaksa atau diancam dengan konsekuensi. Jika wajib pajak memahami elemen-elemen perpajakan, mereka akan dengan sukarela memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Mereka dapat merasakan langsung manfaat dari pembayaran pajak karena telah memahami proses penerimaan pajak.

Pengetahuan perpajakan mencakup pemahaman konseptual tentang Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, dan Surat Keputusan, serta pengetahuan teknis untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar (Supriyati dalam Wulandari & Suyanto, 2014). Pemahaman tentang undang-undang pajak, sosialisasi melalui media televisi dan cetak, serta instruksi dari pejabat pajak dan pejabat desa dapat menjadi sumber pengetahuan ini. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap wajib pajak untuk memahami undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Direktorat Jenderal Perpajakan, wajib pajak mencakup individu atau badan, termasuk pembayar pajak dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Pasal 1 Ayat 2, disebutkan bahwa wajib pajak adalah individu atau badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Wajib Pajak terdiri dari beberapa jenis, sebagai berikut:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak orang pribadi yang dikenakan pajak adalah individu yang memperoleh penghasilan dari kegiatan usaha atau pekerjaan, seperti karyawan atau pegawai, yang penghasilannya melebihi batas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) dan yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).



Badan

Badan adalah sekelompok orang pribadi atau kelompok yang memungut pajak dengan modal yang diperlukan untuk ikut serta dalam undang-undang

perpajakan, baik melakukan usaha maupun tidak. Adapun beberapa kategori wajib pajak berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (2020) sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kelompok Wajib Pajak

Kelompok	Kategori	Keterangan
Wajib Pajak Orang Pribadi	Orang Pribadi (Induk)	Wajib Pajak belum menikah, dan suami sebagai kepala keluarga
	Hidup Berpisah (HB)	wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena hidup berpisah berdasarkan putusan hakim
	Pisah Harta (PH)	suami-istri yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan secara tertulis
Memilih Terpisah (MT)		wanita kawin, selain kategori Hidup Berpisah dan Pisah Harta, yang dikenai pajak secara terpisah karena memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari suaminya
Warisan Belum Terbagi		sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris
Badan		sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha
Join Operation		bentuk kerja sama operasi yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak atas nama bentuk kerja sama operasi
Kantor Perwakilan		Wajib Pajak perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan perusahaan asing (representative office/liaison office)



Bendahara	bendahara pemerintah yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dan diwajibkan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak
-----------	---

Sumber: Direktorat Jendral Pajak, 2020

Lanjutan Tabel 2.1 Kelompok Wajib Pajak

Penyelenggara Kegiatan	pihak selain empat Wajib Pajak badan sebelumnya yang melakukan pembayaran imbalan dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan
------------------------	--

Sumber: Direktorat Jendral Pajak, 2020

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada prinsip-prinsip perpajakan. Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dan kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan. Dengan demikian, wajib pajak yang patuh adalah mereka yang mematuhi dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks perpajakan, di mana wajib pajak diharapkan aktif berkontribusi, diperlukan tingkat kepatuhan yang tinggi, yakni pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan atau undang-undang yang telah ditetapkan.

Kepatuhan pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) berarti wajib pajak bertanggung jawab untuk menetapkan kewajiban perpajakan mereka sendiri dengan akurat dan tepat waktu dalam pembayaran dan pelaporan pajak mereka. Menurut Tahar dan Rachman (2014), kepatuhan perpajakan merupakan bentuk tanggung jawab yang harus dipenuhi baik oleh pemerintah maupun masyarakat sebagai wajib pajak untuk melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan. Hastuti dan Nuryati (2020) menjelaskan bahwa kepatuhan berarti mematuhi ajaran atau aturan tertentu. Selain itu, Susyanti dan Anwar (2020) mengategorikan kepatuhan pajak menjadi dua jenis: kepatuhan formal, di mana wajib pajak



ibn perpajakan mereka secara formal sesuai dengan ketentuan dalam
Perpajakan.

Kepatuhan pajak berarti bahwa wajib pajak secara substansial mematuhi seluruh ketentuan material perpajakan, yang mencerminkan isi dan semangat dari Undang-Undang Perpajakan. Selain itu, pajak memiliki beberapa fungsi penting: (1) Fungsi anggaran, di mana pajak yang diterima oleh negara digunakan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin dan pembangunan negara. (2) Fungsi regulasi, di mana pajak digunakan untuk mengatur pertumbuhan ekonomi dengan mengarahkan perilaku wajib pajak sesuai dengan tujuan negara. (3) Fungsi stabilitas, di mana pajak digunakan untuk mendukung kebijakan yang menjaga stabilitas harga dan mengendalikan inflasi. (4) Fungsi redistribusi pendapatan (Sari, 2019). Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak adalah manifestasi dari pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Menurut Listyowati dkk (2018) kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Secara sukarela mendaftar sebagai wajib pajak
2. Melaksanakan pembukuan atau pencatatan pendapatan.
3. Menghitung dengan tepat kewajiban pajak.
4. Melaksanakan pembayaran sesuai dengan pajak yang terutang.
5. Menyelesaikan kewajiban pajak tepat waktu.
6. Melaporkan seluruh aset dan kekayaan yang dimiliki
7. Mengisi SPT dengan akurat, komprehensif, dan jelas.
8. Melaporkan SPT tepat waktu.

2.1.6 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pemahaman dan pembinaan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak, terkait regulasi perpajakan (Saragih, 2013). Menurut Yusril dan Syaepudin (2021), sosialisasi ini



meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai peraturan serta prosedur melalui metode yang efektif. Sosialisasi perpajakan berperan dalam kesadaran pelaku usaha akan pentingnya memenuhi kewajiban pajak.

Berbagai cara dapat digunakan dalam proses sosialisasi ini, seperti melalui media online, pertemuan tatap muka, serta berbagai platform komunikasi lainnya. Informasi yang disampaikan mencakup prosedur pembayaran pajak, jumlah pajak yang harus dibayarkan, tata cara pengisian SPT, serta batas waktu pembayaran pajak (Putri & Nurhasanah, 2019).

Sosialisasi perpajakan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi perpajakan, baik secara langsung maupun tidak langsung, wajib pajak dapat memperoleh pemahaman serta informasi terkait ketentuan perpajakan. Hal ini memungkinkan mereka untuk lebih memahami dan menyadari kewajiban dalam pelaporan pajak. Semakin sering sosialisasi perpajakan dilakukan, maka tingkat kepatuhan UMKM juga akan meningkat (Afriani et al., 2022). Dengan adanya sosialisasi perpajakan, wajib pajak akan lebih memahami pentingnya pelaporan pajak, sehingga pengetahuan mereka, khususnya dalam sektor UMKM, semakin bertambah dan mereka dapat menjalankan hak serta kewajiban perpajakannya dengan lebih baik.

Sebaliknya, minimnya sosialisasi perpajakan dapat menyebabkan rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai pajak, yang pada akhirnya berdampak pada kurangnya kesadaran dalam melaporkan dan membayar pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan faktor eksternal, karena upaya ini dilakukan oleh instansi pajak untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak, sehingga perilaku mereka dipengaruhi oleh informasi yang diberikan (Handriyani & Astawa, 2022). Kepatuhan wajib pajak perorangan cenderung meningkat seiring dengan frekuensi sosialisasi perpajakan yang diberikan.

Semakin sering pajak diperkenalkan dan dijelaskan kepada masyarakat, semakin tinggi kesadaran mereka akan pentingnya membayar pajak, yang pada akhirnya meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan serta membantu mereka dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan secara berkala dapat dilakukan agar wajib pajak dapat memperoleh informasi terbaru terkait peraturan perpajakan yang berlaku. Kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan. Untuk memastikan pemahaman sosialisasi perpajakan harus disampaikan secara efektif.



Menurut Nuraida (2018) bahwa sosialisasi perpajakan dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Sosialisasi pajak memberikan pengertian dan penjelasan tentang pajak kepada wajib pajak
2. Informasi pajak melalui media cetak
3. Informasi pajak melalui media elektronik
4. Sosialisasi pajak memberikan pengertian pajak
5. Sosialisasi pajak penting untuk Wajib Pajak (WP)
6. Sosialisasi pajak membuat Wajib Pajak (WP) patuh perpajakan

2.2 Tinjauan Empiris

Sebagai sebuah tinjauan empiris, adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Yanti (2024) berjudul “Kontribusi Pengetahuan, Kesadaran, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak, dengan nilai $t = 14,070$ dan signifikansi $< 0,001$. Kesadaran wajib pajak juga berdampak signifikan, dengan nilai $t = 10,647$ dan signifikansi $< 0,001$. Namun, digitalisasi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan, dengan nilai $t = -0,372$ dan signifikansi $0,711$, menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran lebih berperan dalam meningkatkan kepatuhan pajak dibandingkan digitalisasi.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyanti & Ismanto (2021) berjudul “Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di lingkungan Pegawai Kemendikbud Unit Bisnis dan Pariwisata letabek. E-Filing meningkatkan kepatuhan melalui aspek keamanan, informasi, dan persepsi pengguna, sementara Pengetahuan Perpajakan



berkontribusi melalui pemahaman ketentuan perpajakan. Sanksi Perpajakan juga berperan melalui penerapan pelaporan dan pembayaran pajak.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat dkk (2020) berjudul “Pengaruh Pengetahuan E-Filing, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Akhlak Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada KPP Pratama Makassar Selatan)”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan e-filing dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan kepada kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa pengetahuan e-filing akan lebih maksimal apabila didukung dengan akhlak yang baik dalam diri wajib pajak tetapi dengan adanya akhlak ini akan memperlemah hubungan sosialisasi pajak itu sendiri terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Penelitian oleh Seran & Sudrajat (2022) berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem E-Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Atambua" bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan sistem e-pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem e-pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Supriatiningsih & Jamil (2021) berjudul “Pengaruh Kebijakan *E-Filing*, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kebijakan *E-Filing* dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sementara Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif. *E-Filing* mempermudah pelaporan SPT tahunan, menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Kesadaran yang lebih tinggi meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Namun, masih banyak wajib pajak yang mengabaikan sanksi dan terlambat melaporkan



yang dilakukan oleh Zulhazmi & Kwarto (2020) berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan

Usaha Bebas di Bintaro *Trade Center*)". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara simultan, variabel penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Putri & Junaidi (2023) berjudul "Pengaruh Literasi Perpajakan, Penerapan *E-Filing*, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa literasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Cempaka Permai, penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Cempaka Permai, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Cempaka Permai, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Cempaka Permai.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Afiqoh (2022) berjudul "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, Dan Motivasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Sedangkan pada Efektivitas sistem perpajakan dan Motivasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Dayat (2022) berjudul "Pengaruh Penerapan *E-Sytem* Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *e-sytem* perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



10. Penelitian yang dilakukan oleh Alexandra & Ngadiman (2021) berjudul "Pengaruh E - Tax, Pengetahuan Perpajakan Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa e-tax tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, pengetahuan

perpajakan dan tarif pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

