

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Ruang Lingkup Perpajakan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pajak**

Pajak menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1

“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”.

Pengertian pajak menurut ahli dalam buku Waluyo (2013:2) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan undang-undang, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Pengertian pajak menurut ahli yang dikemukakan oleh Suadi (2011:10) yaitu:

“Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Pengertian pajak menurut Leroy Beaulieu dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:26) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang dipaksakan oleh kekuasaan public dari penduduk atau dari barang, untuk menutupi belanja pemerintah”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah suatu iuran yang harus/wajib dibayar oleh setiap warga negara (Wajib Pajak) yang bersifat memaksa karena telah diatur sedemikian rupa dalam Undang-Undang yang dipungut oleh Negarayaitu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, dan digunakan untuk pembiayaan pemerintahan, pembangunan infastruktur dan lainnya bagi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat dimana hasil pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak tidak langsung dapat dirasakan atau terlihat hasilnya.

### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Siti Kurnia (2017:31), menyatakan bahwa Fungsi Pajak terdiri dari empat bagian yaitu:

- 1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)**  
Pajak berfungsi untuk memenuhi biaya-biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya.
- 2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)**  
Pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.
- 3. Fungsi Stabilitas**  
Fungsi dalam hal ini adalah sebagai alat kebijakan pemerintah untuk menstabilkan harga di masyarakat sehingga inflasi dapat dikendalikan sesuai kebutuhan perekonomian negara.

#### 4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum dan untuk membiayai pembangunan.

Sedangkan fungsi pajak menurut Waluyo (2011:6), adalah sebagai berikut:

##### 1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

##### 2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang social dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

#### 2.1.1.3 Ciri-ciri Pajak

Menurut Mohammad Zaindalam bukunya yang berjudul Manajemen Perpajakan

Ciri-ciri Pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah.
2. Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi (Imbalan) langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah.
4. Pajak berfungsi sebagai *Budgeter* atau mengisi Kas Negara yang diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran, yang dimana jika masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *Public Investment* (Pembangunan untuk publik).
5. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.
6. Pajak dapat dipungut secara langsung maupun tidak langsung.

### 2.1.1.4 Jenis Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:56) penggolongan jenis pajak didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- a) Siapa yang membayar pajak.
- b) Siapa yang pada akhirnya memikul pajak.
- c) Apakah beban pajak dapat dilimpahkan/dialihkan kepada pihak lain.
- d) Siapa yang memungut pajak.
- e) Sifat-sifat yang melekat pada pajak yang bersangkutan.
- f) Pajak dikenakan atas apa.

Menurut Siti Resmi (2014:7) jenis pajak dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu:

1. **Menurut golongan atau pembebanan**, dibagi menjadi dua, yaitu:
  - a. **Pajak Langsung**, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pada yang bersangkutan. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
  - b. **Pajak Tidak Langsung**, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM).
2. **Menurut Sifat**  
Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan sebagai pembedaan dan pembagiannya berdasarkan cirri-ciri prinsip adalah sebagai berikut:
  - a. **Pajak Subjektif**, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.
  - b. **Pajak Objektif**, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.
3. **Menurut pemungut dan pengelolanya**, adalah sebagai berikut:
  - a. **Pajak Pusat**, adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
  - b. **Pajak Daerah**, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Terdiri atas:
    1. Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
    2. Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

### 2.1.1.5 Sistem Pemungutan dan Penerimaan Pajak

Pengertian Pemungutan Pajak menurut Mardiasmo (2011:7) adalah sebagai berikut:

1) ***System Official Assessment***

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya adalah :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) ***System Self Assessment***

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3) ***System With Holding***

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang menurut Wajib Pajak. Ciri-cirinya:

wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

Pengertian Penerimaan Pajak yang menurut Undang-Undang Pasal 1 angka 3 UU No. 4/2012 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 22/2011 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun Anggaran 2012. Penerimaan Perpajakan ialah: Semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional.

Sedangkan menurut Hutagaol (2007:325), Penerimaan Pajak yaitu:

“Sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat”.

Menurut Suryadi (2012:105), penerimaan pajak ialah:

“Sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan”.

#### **2.1.1.6 Pajak Penghasilan (PPh)**

Undang-undang Pajak Penghasilan (PPh) mengatur pengenaan Pajak Penghasilan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Subjek pajak tersebut dikenai pajak apabila menerima atau memperoleh penghasilan. Subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan, dalam Undang-undang PPh disebut Wajib Pajak. Wajib dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau dapat pula dikenai pajak untuk penghasilan dalam bagian tahun pajak apabila kewajiban pajak subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak (Mardiasmo, 2011:135).

### 2.1.1.7 Dasar Hukum Pajak Penghasilan (PPh)

Dasar hukum Pajak Penghasilan (PPh) adalah Undang-undang No.7 Tahun 1984 tentang Pajak Penghasilan yang berlaku sejak 1 Januari 1984. Undang-undang ini telah beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir kali diubah dengan Undang-undang Nomer 36 Tahun 2008.

### 2.1.1.8 Subjek Pajak Penghasilan (PPh)

Menurut Mardiasmo (2011:135) terhadap Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam Tahun Pajak. Yang menjadi Subjek adalah:

- a) Orang pribadi;
- b) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak;
- c) Badan, yang terdiri dari perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, BUMN/BUMD dengan nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi, massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif.
- d) Bentuk Usaha Tetap (BUT).

Menurut Mardiasmo (2011:136) Subjek Pajak dapat dibedakan menjadi:

#### 1. Subjek Pajak Dalam Negeri yang terdiri dari:

##### a. Subjek Pajak Orang Pribadi, yaitu:

- 1) Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
- 2) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

##### b. Subjek Pajak Badan, yaitu:

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:

- 1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- 3) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah; dan
- 4) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional Negara.

**c. Subjek Pajak warisan, yaitu:**

Warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

**2. Subjek Pajak luar negara yang terdiri dari:**

- a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia; dan
- b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

**2.1.1.9 Objek Pajak Penghasilan (PPh)**

Objek Pajak yang menjadi sasaran PPh adalah penghasilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) UU PPh 1984, yang lengkapnya berbunyi:

“Yang menjadi objek pajak adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun”.

Contoh-Contoh Penghasilan yang menjadi Objek PPh dalam Pasal 4 UU

PPh No.36 Tahun 2008 yaitu:

- a) Imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa, seperti : gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya.



- b) Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan.
- c) Laba usaha.
- d) Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta, seperti :  
keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau modal.
- e) Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya.
- f) Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
- g) Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.
- h) Royalti.
- i) Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
- j) Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.
- k) Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.
- l) Keuntungan karena selisih kurs mata uang asing.
- m) Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.
- n) Premi asuransi.
- o) Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
- p) Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.

#### **2.1.1.10 Pajak Pertambahan Nilai (PPN)**

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dikenakan dan disetorkan oleh pengusaha atau perusahaan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Namun beban PPN tersebut ditanggung oleh konsumen akhir. Sejak 1 Juli 2016, PKP se-Indonesia wajib membuat e-faktur atau faktur pajak elektronik untuk menghindari penerbitan faktur pajak fiktif untuk pengenaan PPN kepada lawan transaksinya.

### 2.1.1.11 Dasar Hukum (PPN)

Dasar hukum utama yang digunakan untuk penerapan PPN di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1983 berikut perubahannya, yaitu Undang-Undang No. 11 Tahun 1994, Undang-Undang No. 18 Tahun 2000, dan Undang-Undang No. 42 Tahun 2009.

### 2.1.1.12 Subjek Pajak (PPN)

Menurut Undang-Undang Perpajakan Subjek PPN dikenakan pada:

#### 1. Pengusaha Kena Pajak (PKP)

- a. Pengusaha yang menyerahkan BKP / JKP (Ps. 4 ay. (1) huruf a dan c)
- b. Pengusaha yang mengekspor BKP / JKP (Ps. 4 ay (1) huruf f, g, h)
- c. Pengusaha yang menyerahkan aktiva yang semula tidak untuk dijual (Ps. 16D).

#### 2. Non PKP

- a. Pengusaha atau bukan pengusaha yang mengimpor BKP / JKP (Ps.4 ay. (1) huruf b, c dan e)
- b. Pengusaha atau bukan pengusaha yang membangun sendiri bangunan tidak dalam kegiatan usaha / pekerjaan (Ps. 16C).

### 2.1.1.13 Objek Pajak (PPN)

Menurut Undang-Undang Perpajakan Objek PPN dikenakan pada :

- a) Penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh pengusaha.
- b) Impor Barang Kena Pajak.
- c) Pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.
- d) Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.
- e) Ekspor Barang Kena Pajak berwujud atau tidak berwujud dan Ekspor Jasa Kena Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).

### **2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2017:193).

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah:

“Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Adapun menurut Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:19), mengemukakan bahwa:

“Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.”

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

#### **2.1.2.1 Wajib Pajak Patuh**

Wajib Pajak Patuh (WP Patuh) adalah Wajib Pajak (WP) yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang dapat

diberi Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (restitusi pajak pendahuluan) berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Istilah WP Patuh secara resmi disebutkan dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-550/PJ/2000 yang telah diubah dengan Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-213/PJ/2003. Keputusan Nomor KEP-550 merupakan tindak lanjut dari Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak yang juga telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003.

Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:193).

#### **2.1.2.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Syarat atau Kriteria menjadi Wajib Pajak Patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 dalam Siti Kurnia (2017:194) adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir
- 4) Dalam 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%

- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

### 2.1.2.3 Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh

Dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:195) Manfaat atau Keuntungan menjadi Predikat Wajib Pajak Patuh akan diberikan fasilitas oleh Dirjen Pajak berupa:

- 1) Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat 3 (tiga) bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Dirjen Pajak.
- 2) Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat 2 (dua) bulan untuk PPh dan 7 (tujuh) hari untuk PPN.

### 2.1.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Ada beberapa faktor-faktor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut Aristanti Widyaningsing (2011:6), antara lain:

1. **Pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak**, yaitu :
  - a. ***Official assessment System***  
Yaitu suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
  - b. ***Self Assessment System***  
Yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
  - c. ***With Holding System***  
Yaitu pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan pemerintah dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya wajib pajak yang terutang oleh wajib pajak.
  - d. ***Sistem official assessment***  
*Sistem official assessment* diterapkan perpajakan Indonesia dalam membayar pajak.

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Ni Luh (2006:34) Kualitas Pelayanan yaitu:

“pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan inter personal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan”.

Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dibidang pelayanan umum guna berhasil (efektif dan efisien).
- b. Mendorong tumbuhnya kreatifitas dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.
- c. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum.
- d. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

### 3. Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku.

### 4. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

### 5. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam perundang-undangan perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

### 2.1.2.5 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:138) yaitu:

1. **Kepatuhan formal** adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban 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) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
2. **Kepatuhan material** adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194) terdapat dua macam kepatuhan perpajakan, yaitu:

#### 1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Kepatuhan formal ini terdiri dari:

- 1) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- 2) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
- 3) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

#### 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material ini terdiri dari:

- 1) Tepat jumlah dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- 2) Tepat jumlah dalam menentukan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- 3) Tepat jumlah dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga).

### 2.1.2.6 Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT (PPh) dan (PPN)

Berikut adalah Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan untuk Kewajiban Perpajakan Bulanan menurut Undang-Undang Perpajakan:

**Tabel 2.1**

**Batas Waktu Pelaporan dan Pembayaran Pajak**

No	Jenis SPT Masa	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPh Pasal 4 ayat (2)	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
2	PPh Pasal 15	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
3	PPh Pasal 21/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
4	PPh Pasal 23/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
5	PPh Pasal 25 (angsuran pajak) untuk WP orang pribadi	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
6	PPh Pasal 25 (angsuran pajak) untuk WP kriteria tertentu yang diperbolehkan melaporkan beberapa masa pajak dalam satu SPT masa	Akhir masa pajak terakhir	Tgl. 20 setelah berakhirnya masa pajak terakhir
7	PPh Pasal 22, PPN & PPnBM oleh Bea Cukai	1 hari setelah dipungut	Hari kerja terakhir minggu berikutnya (melapor secara mingguan)
8	PPh Pasal 22 - Bendahara Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Tgl 14 bulan berikut
9	PPh Pasal 22 – Pertamina	Sebelum delivery order dibayar	-
10	PPh Pasal 22 - Pemungut tertentu	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
11	PPN dan PPnBM – PKP	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak dan sebelum SPT masa PPN disampaikan	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak
12	PPN dan PPnBM – Bendaharawan	Tgl. 7 bulan berikut	Tgl. 14 bulan berikut



13	PPN dan PPnBM - Pemungut Non Bendaharawan	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
14	PPH Pasal 4 ayat (2), Pasal 15,21,23, PPN dan PPnBM untuk WP kriteria tertentu	Sesuai batas waktu per SPT masa	Tgl. 20 setelah berakhirnya masa pajak terakhir
15	PPN dan PPnBM – PKP	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak dan sebelum SPT masa PPN disampaikan	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak
16	PPN dan PPnBM – Bendaharawan	Tgl. 7 bulan berikut	Tgl. 14 bulan berikut
17	PPN dan PPnBM - Pemungut Non Bendaharawan	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
18	PPH Pasal 4 ayat (2), Pasal 15,21,23, PPN dan PPnBM untuk WP kriteria tertentu	Sesuai batas waktu per SPT masa	Tgl. 20 setelah berakhirnya masa pajak terakhir

Berikut adalah Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan untuk Kewajiban

Perpajakan Tahunan menurut Undang-Undang Perpajakan:

No	Jenis SPT Masa	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPH - Orang Pribadi	Sebelum SPT tahunan PPh disampaikan	Akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak
2	PPH – Badan	Sebelum SPT tahunan PPh disampaikan	Akhir bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak
3	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	-

(<http://www.pajak.go.id/content/pelaporan-pajak>)

### 2.1.2.7 Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana

Sanksi Administrasi dan Pidana dalam UU Ketentuan Umum dan Tata

Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT Tahunan maka akan dikenai sanksi administrative berupa denda sebesar Rp. 1.000.000 untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.
- 2) Wajib Pajak karena kealpaan tidak menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara tidak dikenakan sanksi pidana apabila dilakukan pertama kali oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi.
- 3) Sanksi pidana apabila tidak menyampaikan SPT (PPh) jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan 200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar. 3) Wajib Pajak dengan sengaja tidak menyampaikan SPT sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dipidana paling singkat 6 (enam) bulan penjara dan paling lama 6 (enam) tahun penjara dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang bayar.

### 2.1.3 Pengetahuan Pajak

Dalam kamus umum bahasa Indonesia, pengetahuan berarti informasi

yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk bertindak yang lantas melekat dibenak seseorang. Atau dalam arti lain pengetahuan merupakan berbagai gejala yang ditemukan dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Jadi, pengetahuan perpajakan adalah informasi mengenai perpajakan yang diperoleh melalui pengamatan akal seseorang.

Menurut Kusrini (2006:23) pengetahuan dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu pengetahuan procedural (procedural knowledge), pengetahuan deklaratif (deklarative knowledge), dan pengetahuan tecit (tacit knowledge). Pengetahuan procedural lebih menekankan pada bagaimana melakukan sesuatu. Pengetahuan deklaratif menjawab pertanyaan apakah sesuatu bernilai salah atau benar. Sedangkan pengetahuan tecit merupakan pengetahuan yang tidak dapat diungkapkan dengan bahasa.

Pengertian pengetahuan pajak menurut (Adriani, 2000:25) adalah:

“pengetahuan pajak adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak..”

Pengertian pengetahuan pajak menurut Veronica Caroline ( 2009:7)

adalah:

“pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya.”

Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat Keputusan saja, tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau keterampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Supriyati, 2009).

Bedasarkan pengertian diatas, konsep dari pengetahuan pajak yaitu suatu sikap pola pikir atau pemahaman atau penilaian seseorang terhadap pajak yang akan mempengaruhi sikapnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

### **2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak**

Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak menurut Taslim (2007) menyatakan bahwa tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan:

- a. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT.
- b. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT.
- c. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

Menurut Nugroho dan Zulaika (2012:23) terdapat beberapa indikator yang mengukur bahwa wajib pajak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan yaitu sebagai berikut:

1. Pengertian Umum, yang berasal dari Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan seperti:
  - a) Pajak
  - b) NPWP
  - c) Wajib Pajak
  - d) Badan Usaha
  - e) Pengusaha
  - f) SPT
2. Tata Cara Pembayaran Pajak, yang berisi pernyataan mengenai:
  - a) Bagaimana cara membayar pajak
  - b) Bagaimana langkah-langkah dalam membayar
3. Nomor Pokok Wajib Pajak, yang berisi pernyataan mengenai:
  - a) Fungsi NPWP
  - b) Manfaat NPWP
4. Penagihan Pajak, yang berisi pernyataan mengenai:
  - a) Dasar Penagihan
  - b) Boleh tidaknya wajib pajak mengangsur dalam membayar pajaknya

5. Pembukuan dan Pencatatan, yang berisi pernyataan mengenai:
  - a) Pembukuan oleh wajib pajak secara umum
  - b) Pencatatan oleh wajib pajak secara umum

#### **2.1.4 Transaksi *E-Commerce***

##### **2.1.4.1 Pengertian *E-Commerce***

*E-Commerce* adalah proses membeli dan menjual dan atau bertukar produk, jasa maupun informasi melalui komputer (Menurut Munandar, 2011).

Menurut David Baum dalam Darussalam (2013:129) Pengertian *E-Commerce* yaitu:

“*E –Commerce* sebagai salah satu set teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang dinamis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.”

Perdagangan (*E-Commerce* adalah bagian dari *e-lifestyle*) yang memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara *online* dari sudut tempat mana pun (Hidayat, 2013:5). *E-Commerce* juga dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan menggunakan teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik (Munawar, 2011:1).

##### **2.1.4.2 Jenis-jenis *E-Commerce***

Ada banyak cara untuk mengklasifikasikan transaksi *E-Commerce*. Salah satunya dengan melihat sifat peserta yang terlibat dalam transaksi *E-Commerce*.

Berdasarkan sifat penggunaannya, *E-Commerce* dibagi menjadi 3 jenis (Munawar, 2011:45):

1. *E-Commerce* bisnis ke konsumen (B2C) melibatkan penjualan produk dan layanan secara eceran kepada pembeli perorangan.
2. *E-Commerce* bisnis ke bisnis (B2B) melibatkan penjualan produk dan layanan antar perusahaan.
3. *E-Commerce* konsumen ke konsumen (C2C) melibatkan konsumen yang menjual secara langsung ke konsumen.

Berdasarkan proses bisnis dan revenue model, maka transaksi *E-Commerce* terbagi atas empat model bisnis *E-Commerce*, yaitu *Online Marketplace*, *Classified Ads* (Iklan Baris), *Online Retail* dan *Daily Deals*, berikut penjelasannya:

#### **A. Marketplace**

*E-Commerce* Berbasis *Marketplace* adalah salah satu model bisnis *E-Commerce* yang paling populer di Indonesia. Kamu dapat membuka toko *online* kamu pada website *E-Commerce* berbasis *Marketplace* seperti Tokopedia dan Bukalapak, kemudian pembeli dapat melihat-lihat produk pada etalase toko *online*-mu. Jika dibandingkan dengan iklan baris, maka *marketplace* ini sedikit berbeda karena website penyedia tidak hanya menyediakan tempat berjualan tetapi juga menjadi pihak ketiga yang menjembatani proses jual beli antara penjual dan pembeli.

#### **B. Classifieds/ Iklan Baris**

*E-Commerce* Berbasis Iklan Baris *Classified* adalah salah satu media pemasaran yang paling umum. Biasanya kamu dapat menemukan iklan baris pada koran ataupun majalah. Namun seiring berjalannya waktu media

pemasaran iklan baris pun mulai memanfaatkan dunia internet, salah satunya adalah melalui sebuah situs web.

### **C. *Online Retail***

*E-Commerce* Berbasis *Online Retail* berbeda dengan jenis *E-Commerce* lainnya, biasanya *E-Commerce* jenis *online retail* memiliki gudang atau inventori produk sendiri. Dimana barang yang dijual adalah barang milik sendiri atau barang dari supplier yang dipasok ke gudang mereka. Jika kamu membuat sebuah website toko *online* pribadi dan kemudian produk yang kamu jual adalah milik kamu sendiri, itu berarti kamu sedang mengerjakan bisnis *online retail*. Di Indonesia ada beberapa website *online retail* yang menjual produk mereka sendiri atau produk dari supplier yang dipasok ke gudang mereka, diantaranya yaitu Bhinneka, Zalora, Hijabenka, dan Berrybenka. Sedangkan untuk Lazada, kamu dapat menyebutnya sebagai *online retail* sekaligus *marketplace*, karena Lazada memiliki gudang sendiri dan juga supplier yang dapat mengirim produknya secara langsung kepada pembeli tanpa harus melewati gudang milik Lazada.

### **D. *Daily Deals***

*E-Commerce* Berbasis *Daily Deals* adalah Website penyedia yang selalu menawarkan diskon paket produk yang sangat tinggi, bahkan mencapai diskon 50% - 95%. Produk dan paket yang dijual selalu beranti-ganti secara berkala, begitu pula dengan besaran diskon yang ditawarkan. Pada dasarnya metode yang digunakan oleh website penyedia *daily deal* hampir sama dengan jenis *E-Commerce* lainnya. Namun model penjualan dan promosi yang dilakukan

menjadi tanggung jawab pemilik situs sepenuhnya. Kamu hanya bertugas sebagai pemasok produk ataupun jasa saja karena semua model penjualannya dikelola oleh pemilik *website*. Di Indonesia sendiri sudah mulai bermunculan *website* penyedia *daily deals* seperti *Groupon*, *Harga HOT*, *Living Social* dan *E-Voucher* yang menawarkan beraneka ragam diskon yang berbeda-beda.

#### **2.1.4.3 Komponen *E-Commerce***

*E-Commerce* memiliki beberapa komponen standar yang dimiliki dan tidak dimiliki transaksi bisnis yang dilakukan secara offline, yaitu (Hidayat, 2001:7):

1. Produk yang bisa dijual melalui internet seperti komputer, buku, musik, pakaian, mainan, dan lain-lain.
2. Tempat menjual produk (*a place to sell*): tempat menjual adalah internet yang berarti harus memiliki domain dan hosting.
3. Cara menerima pesanan: email, telepon, sms dan lain-lain.
4. Cara pembayaran: Cash, cek, bankdraft, kartu kredit, internet payment (misalnya paypal).
5. Metode pengiriman: pengiriman bisa dilakukan melalui paket, salesman, atau didownload jika produk yang dijual memungkinkan untuk itu (misalnya software).
6. *Customer service*: email, formulir on-line, FAQ, telpon, chatting, dan lain-lain.

#### **2.1.4.4 Manfaat *E-Commerce***

*E-Commerce* memiliki beberapa manfaat, baik itu organisasi, perusahaan dan masyarakat itu sendiri, berikut beberapa manfaat dari *E-Commerce* (Suyanto, 2013:50-51):

##### **A. Bagi organisasi pemilik *E-Commerce***

1. Memperluas market place hingga ke pasar nasional dan internasional.
2. Dengan capital outlay yang minim, sebuah perusahaan dapat dengan mudah menemukan lebih banyak pelanggan, supplier yang lebih baik dan partner bisnis yang paling cocok dari seluruh dunia.



3. *E-Commerce* menurunkan biaya pembuatan, pemrosesan, pendistribusian, penyimpanan, dan pencarian informasi yang menggunakan kertas.
4. *E-Commerce* mengurangi waktu antara outlay modal dan penerimaan produk dan jasa.

**B. Bagi konsumen**

1. *E-Commerce* memungkinkan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi selama 24 jam sehari sepanjang tahun dari hampir setiap lokasi.
2. *E-Commerce* memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan, mereka bisa memilih berbagai produk dari banyak vendor.
3. *E-Commerce* menyediakan produk dan jasa yang tidak mahal kepada pelanggan dengan cara mengunjungi banyak tempat dan melakukan perbandingan secara cepat.
4. Pelanggan bisa menerima informasi yang relevan secara detil dalam hitungan detik, bukan lagi hari atau minggu.

**C. Bagi masyarakat**

1. *E-Commerce* memungkinkan orang untuk bekerja didalam rumah dan tidak harus keluar rumah untuk berbelanja. Ini berakibat menurunkan arus kepadatan lalu lintas di jalan serta mengurangi polusi udara.
2. *E-Commerce* memungkinkan orang di negara-negara dunia ketiga dan wilayah pedesaan untuk menikmati aneka produk dan jasa yang akan susah mereka dapatkan tanpa *E-Commerce*.

#### 2.1.4.5 Transaksi dan Proses Transaksi *E-Commerce*

##### Transaksi *E-Commerce*

Menurut Novita (2013:15) Pada *E-Commerce* terdapat mekanisme-mekanisme tertentu yang unik dan berbeda dibandingkan dengan mekanisme-mekanisme yang terdapat pada *traditional commerce*. Dalam mekanisme pasar *E-Commerce*, yakni:

**1. Customer**

*Customer* merupakan para pengguna internet yang dapat dijadikan sebagai target pasar yang potensial untuk diberikan penawaran berupa produk, jasa atau informasi oleh para penjual.

**2. Penjual**

Penjual merupakan pihak yang menawarkan produk, jasa, atau informasi kepada para customer baik individu maupun organisasi. Proses penjualan dapat dilakukan secara langsung melalui *website* yang dimiliki oleh penjual tersebut atau melalui *marketplace*.

### 3. Produk

Perbedaan antara *E-Commerce* dan *Traditional Commerce* terletak pada produk yang dijual. di dunia maya, penjual dapat menjual produk menjadi model *Digital* yang dapat dikirimkan secara langsung melalui internet.

### 4. Infrastruktur

Infrastruktur pasar yang menggunakan media elektronik meliputi perangkat keras, perangkat lunak dan juga sistem jaringannya.

### 5. Frontend

*Front end* merupakan aplikasi *web* yang dapat berinteraksi dengan pengguna secara langsung. Beberapa proses bisnis pada *front end* ini antara lain portal penjual, katalog, elektronik, *shopping, cart*, mesin pencari dan *payment gateway*.

### 6. Backend

*Back end* merupakan aplikasi yang secara tidak langsung mendukung aplikasi *front end*. Semua aktivitas yang berkaitan dengan pemesanan barang, manajemen inventori, proses pembayaran, *packing*, dan pengiriman barang termasuk dalam bisnis proses *back end*.

### 7. Intermediary

*Intermediary* merupakan pihak ketiga yang menjembatani antara produsen dengan konsumen. *Online Intermediary* membantu mempertemukan pembeli dan penjual, menyediakan infrastruktur, serta membantu penjual dan pembeli dalam menyelesaikan proses transaksi.

### 8. Partner bisnis lain

Partner bisnis merupakan pihak selain *intermediary* yang melakukan kolaborasi dengan produsen.

### 9. Support services

Ada banyak *support services* yang saat ini beredar di dunia mulai dari sertifikasi dan *trust service*, yang menjamin keamanan sampai pada *knowledge provider*.

## Proses Transaksi *E-Commerce*

Agar sebuah perdagangan antar pembeli dan penjual dapat dilakukan, maka harus ada Proses Transaksi *E-Commerce* yang bisa mencakup tahap-tahap sebagai berikut (Suyanto, 2013:46):

1. **Show.** Penjual menunjukkan produk atau layanannya di situs yang dimiliki, lengkap dengan detail spesifikasi produk dan harganya.
2. **Register.** Konsumen melakukan register untuk memasukkan data-data identitas, alamat pengiriman dan informasi login.
3. **Order.** Setelah konsumen memilih produk yang diinginkan, konsumen pun selanjutnya melakukan order pembelian.
4. **Payment.** Konsumen melakukan pembayaran.

5. **Verification.** Verifikasi data konsumen seperti data-data pembayaran (No. rekening atau kartu kredit).
6. **Deliver.** Produk yang dipesan pembeli kemudian dikirimkan oleh penjual ke konsumen

Menurut Dian Wirdasari (2009; 11-12) menyebutkan bahwa Transaksi *E-*

*Commerce* terdiri dari 3 bagian yaitu :

1. **Processes** dimana dalam terdapat beberapa indicator yang mencakup dari proses ini diantaranya *marketing*, *sales*, dan *payment*.
  - a. **Marketing/ Pemasaran**  
Adalah proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai barang atau jasa dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia.
  - b. **Sales/ Penjualan**  
Adalah pembelian sesuatu (barang atau jasa) dari suatu pihak kepada pihak lainnya dengan mendapatkan ganti uang dari pihak tersebut. Penjualan juga merupakan suatu sumber pendapatan perusahaan, semakin besar penjualan maka semakin besar pula pendapatan yang diperoleh perusahaan
  - c. **Payment/ Pembayaran**  
Adalah pelunasan oleh debitur kepada kreditur atas transaksi penjualan dari kedua belah pihak.
2. **Institution** yang terdiri dari *governments* dan *bank*.
  - a. **Governments/ Pemerintah**  
Adalah Suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan, sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai Suatu badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, memanager, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan.
  - b. **Bank**  
Adalah lembaga yang menghimpun uang dari rakyat/ nasabah, dalam bentuk simpanan dan menyalurkan lagi kepada rakyat/ nasabah dalam bentuk kredit dan berbagai bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf ekonomi rakyat/ nasabah.
3. **Internet** (hubungan antara produsen dan pelanggan)  
*Internet*  
Adalah (*Interconnected Network*) merupakan jaringan global yang menghubungkan komputer yang satu dengan lainnya diseluruh dunia. Dengan Internet, komputer dapat saling terhubung untuk berkomunikasi, berbagi dan memperoleh informasi. Dengan begitu maraknya informasi dan kegiatan di Internet, menjadikan Internet seakan-akan sebagai dunia tersendiri yang tanpa batas. Dunia didalam Internet disebut juga dengan dunia maya (*cyberspace*).

### **2.1.5 Pajak Transaksi *E-Commerce***

Melalui surat edaran nomor SE-06/PJ/2015 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan penegasan mengenai pemotongan dan/atau pemungutan PPh atas Transaksi *E-Commerce*. Selama ini dikenal empat model transaksi *E-Commerce*, yaitu *Online Marketplace*, *Classified Ads*, *Daily Deals*, dan *OnlineRetail*. *Online Marketplace*. Berikut sebagai penjelasannya adalah:

#### **2.1.5.1 Pajak Penghasilan (PPh) *E-Commerce* atas Bisnis *Online Marketplace***

##### **1. Jasa Penyediaan Tempat dan/atau Waktu**

- A. Objek** Pajak Penghasilan dari jasa penyediaan tempat dan/atau waktu dalam media lain untuk penyampaian informasi.
- B. Subjek** Pajak Orang pribadi atau badan yang memperoleh penghasilan dari jasa penyediaan tempat dan/atau waktu dalam media lain untuk penyampaian informasi.
- C. Tarif** Penyelenggara *Online Market place* sebagai penyedia jasa yang penghasilannya tidak dikenai pajak yang bersifat final, tarif PPh Pasal 17 diterapkan atas Penghasilan Kena Pajak.
- D. Pemotongan** PPh Apabila *Online Market place Merchant* sebagai pengguna jasa adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang ditunjuk sebagai pemotong PPh, maka pengguna jasa tersebut wajib melakukan pemotongan PPh Pasal 23, Pasal 21, atau Pasal 26.

## **2. Penjualan Barang dan/atau Jasa**

- A. Objek** Pajak Penghasilan dari penjualan barang dan/atau penyediaan jasa merupakan objek PPh.
- B. Subjek** Pajak Orang pribadi atau badan yang memperoleh penghasilan dari penjualan barang dan/atau penyediaan jasa.
- C. Tarif** Pihak Online Market place Merchant sebagai penjual barang atau penyedia jasa dalam Online Market place yang penghasilannya tidak dikenai pajak yang bersifat final, tarif PPh Pasal 17 diterapkan atas Penghasilan Kena Pajak.
- D. Pemotongan** PPh Apabila Pembeli barang atau pengguna jasa adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang ditunjuk sebagai pemotong/pemungut PPh, maka Pembeli barang atau pengguna jasa tersebut wajib melakukan pemotongan atau pemungutan PPh.

### **2.1.5.2 Pajak Pertambahan Nilai (PPN) *E-Commerce* atas *Bisnis Online Marketplace***

#### **1. Jasa Penyediaan Tempat dan/atau Waktu**

- A. Objek** Pajak Penyerahan jasa penyediaan waktu dan/atau tempat dalam media lain.
- B. Saat** PPN Terutang Saat Penyerahan, saat pembayaran, atau saat pemanfaatan.

**C. Dasar** Pengenaan Pajak Penggantian, termasuk semua biaya yg diminta atau seharusnya diminta oleh Penyelenggara OM karena penyerahan JKP tersebut. **Contoh** : Penggantian, Monthly Fixed Fee, Rent Fee, Registration Fee, Fixed Fee, dan Subscription Fee.

## **2. Penjualan Barang dan/atau Jasa**

**A. Objek** Pajak Penyerahan BKP dan/atau JKP.

**B. Saat** PPN Terutang Saat Pembayaran .

**C. Dasar** Pengenaan Pajak Harga Jual, Penggantian, dan/atau Nilai Ekspor, termasuk semua biaya yg diminta atau seharusnya diminta oleh OM Merchant karena penyerahan BKP dan/atau JKP tersebut.

**Contoh** : Harga Jual, Penggantian, dan/atau Nilai Ekspor, biaya pengiriman, dan biaya asuransi.

### **2.1.5.3 Pajak Penghasilan (PPh) *E-Commerce* atas *Bisnis Daily Deals***

#### **1. Jasa Penyediaan Tempat dan/atau Waktu**

**A. Objek** Pajak Penghasilan dari jasa penyediaan tempat dan/atau waktu dalam media lain untuk penyampaian informasi merupakan objek PPh yang wajib dilakukan pemotongan PPh Pasal 23, Pasal 21, atau Pasal 26.

**B. Subjek** Pajak Orang pribadi atau badan yang memperoleh penghasilan dari jasa penyediaan tempat dan/atau waktu dalam media lain untuk penyampaian informasi.

**C. Tarif** Untuk pihak Penyelenggara Daily Deals sebagai penyedia jasa yang penghasilannya tidak dikenai pajak yang bersifat final, tarif PPh Pasal 17 diterapkan atas Penghasilan Kena Pajak.

**D. Pemotongan** Pajak Apabila Merchant Daily Deals sebagai pengguna jasa adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang ditunjuk sebagai pemotong PPh, maka pengguna jasa tersebut wajib melakukan pemotongan PPh Pasal 23, Pasal 21, atau Pasal 26.

## **2. Penjualan Barang dan/atau Jasa**

**A. Objek** PPh Penghasilan dari penjualan barang dan/atau penyediaan jasa merupakan objek PPh.

**B. Subjek** Pajak Orang pribadi atau badan yang memperoleh penghasilan dari penjualan barang dan/atau penyediaan jasa.

**C. Tarif** Untuk Merchant Daily Deals sebagai penjual barang atau penyedia jasa yang penghasilannya tidak dikenai pajak yang bersifat final, tarif PPh Pasal 17 diterapkan.

**D. Pemotongan** PPh Apabila Pembeli barang atau pengguna jasa adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang ditunjuk sebagai pemotong/pemungut PPh, maka Pembeli barang atau pengguna jasa tersebut wajib melakukan pemotongan/pemungutan PPh.

#### **2.1.5.4 Pajak Pertambahan Nilai (PPN) *E-Commerce* atas *Bisnis Daily Deals***

##### **1. Jasa Penyediaan Tempat dan/atau Waktu**

- A. Objek** Pajak Penyerahan jasa penyediaan waktu dan/atau tempat dalam media lain.
- B. Saat** PPN Terutang Saat penyerahan, saat pembayaran, atau saat pemanfaatan.
- C. Dasar** Pengenaan Pajak Penggantian, termasuk semua biaya yg diminta atau seharusnya diminta oleh Penyelenggara DD karena penyerahan JKP tersebut.

##### **2. Penjualan Barang dan/atau Jasa**

- A. Objek** Pajak Penyerahan BKP dan/atau JKP.
- B. Saat** PPN Terutang Saat Pembayaran.
- C. Dasar** Pengenaan Pajak Harga Jual, Penggantian, dan/atau Nilai Ekspor, termasuk semua biaya yg diminta atau seharusnya diminta oleh DD Merchant karena penyerahan BKP dan/atau JKP tersebut.  
**Contoh** : Harga Jual, Penggantian, dan/atau Nilai Ekspor, biaya pengiriman, dan biaya asuransi.



### **2.1.5.5 Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) E-Commerce atas Bisnis *Classified Ads***

#### **1. Pajak Penghasilan (PPh) *Classified Ads* atas Jasa Penyediaan Tempat dan/atau Waktu**

- A. Objek** PPh Penghasilan dari jasa penyediaan tempat dan/atau waktu dalam media lain untuk penyampaian informasi merupakan objek PPh yang wajib dilakukan pemotongan PPh Pasal 23, Pasal 21, atau Pasal 26.
- B. Subjek** Pajak Orang pribadi atau badan yang memperoleh penghasilan dari jasa penyediaan tempat dan/atau waktu dalam media lain untuk penyampaian informasi.
- C. Tarif** Untuk pihak penyelenggara *Classified Ads* sebagai penyedia jasa yang penghasilannya tidak dikenai pajak yang bersifat final, tarif PPh Pasal 17 diterapkan atas Penghasilan Kena Pajak.
- D. Pemotongan** PPh Apabila pengiklan sebagai pengguna jasa adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang ditunjuk sebagai pemotong PPh, maka pengguna jasa tersebut wajib melakukan pemotongan PPh Pasal 23, Pasal 21, atau Pasal 26.

## **2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) *Classified Ads* atas Jasa Penyediaan Tempat dan/atau Waktu**

**A. Objek** PPN Penyerahan jasa penyediaan waktu dan/atau tempat dalam media lain(termasuk kemungkinan jasa tersebut diserahkan secara cuma-cuma).

**B. Saat** PPN Terutang Saat penyerahan, saat pembayaran, atau saat pemanfaatan.

**C. Dasar** Pengenaan Pajak Penggantian, termasuk semua biaya yg diminta atau seharusnya diminta oleh Penyelenggara CA karena penyerahan JKP tersebut.

**Contoh:**Penggantian dan transaction fee.Dalam hal JKP tersebut diserahkan secara cuma-cuma, DPP-nya adalah Penggantian dikurangi laba kotor.

### **2.1.5.6 Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) *E-Commerce* atas Bisnis *Online Retail***

#### **1. Pajak Penghasilan (PPh) *Online Retail* atas Penjualan Barang dan/atau Jasa**

**A. Objek** PPh Penghasilan dari penjualan barang dan/atau penyediaan jasa merupakan objek PPh.

**B. Subjek** Pajak Orang pribadi atau badan yang memperoleh penghasilan dari penjualan barang dan/atau penyediaan jasa.

**C. Tarif** Pihak penyelenggara Online Retail (sekaligus Merchant) sebagai penjual barang atau penyedia jasa yang penghasilannya tidak dikenai pajak yang bersifat final, tarif PPh Pasal 17.

**D. Pemotongan PPh** Apabila Pembeli barang atau pengguna jasa adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang ditunjuk sebagai pemotong/pemungut PPh, maka Pembeli barang atau pengguna jasa tersebut wajib melakukan pemotongan/pemungutan PPh.

## **2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) *Online Retail* Penjualan Barang dan/atau Jasa**

**A. Objek PPN** Penyerahan BKP dan/atau JKP.

**B. Saat** terutang PPN Saat penyerahan, atau saat pembayaran.

**C. Dasar** Pengenaan Pajak Harga Jual, Penggantian, dan/atau Nilai Ekspor, termasuk semua biaya yg diminta atau seharusnya diminta oleh Penyelenggara OR karena penyerahan BKP dan/atau JKP tersebut.

**Contoh** :Harga Jual, Penggantian, dan/atau Nilai Ekspor, biaya pengiriman, dan biaya asuransi.

### 2.1.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Metode	Hasil	Persamaan dan perbedaan	Sumber
1	Nadia Mulijadi (2017)	Pengaruh Tingkat Pengetahuan Para Pemilik <i>E-Commere</i> di Kota Bandung Mengenai Peraturan Pajak Atas Transaksi <i>E-Commerce</i> Terhadap Kepatuhan Pembayaran Atas Transaksi <i>E-Commerce</i>	Deskriptif dan Hipotesis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pemilik <i>e-commerce</i> di kota bandung cukup mengetahui peraturan pajak atas transaksi <i>e-commerce</i> walaupun masih banyak yang tidak tahu bagaimana cara membayar pajak atas transaksi <i>e-commerce</i>	Dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu dari segi dimensi	Universitas Katolik Parahyangan
2	Rifa Arbangatin Hasanah (2017)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Commerce</i>	Survei	Pemahaman peraturan pajak, tarif pajak, lingkungan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak	Perbedaan Variabel (X), Waktu, dan Tempat Penelitian	Universitas Islam Negeri Malang

3	Riris Rotua Sitorus dan Yenny Kopong	Pengaruh E-Commerce Terhadap Jumlah Pajak Yang Disetor Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening	Metode Resampling Bootstrap dan Hipotesis	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa <i>e-commerce</i> dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap jumlah pajak yang disetor	Perbedaan Variabel (Y) yang tidak dijadikan sebagai Variabel Intervening	Jurnal
4	Nelsi Arisandy (2017)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru	Metode Convenience Sampling dan Regresi Linear	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online.	Perbedaan peneliti hanya menggunakan 1 (satu) Variabel (X)	Jurnal

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan penyusunan paradigma penelitian dalam skripsi mengenai konsep yang diangkat penulis yang berisi tentang variabel bebas (independen), baik tunggal maupun jamak dalam kaitannya dengan variabel terikat (dependen). Sehingga hasil interpretasi variabel bebas (X) dapat mempengaruhi nilai variabel terikat (Y), perubahan nilai variabel dependen dimaksudkan agar dapat menemui titik cerah bagi peneliti sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat.

### **2.2.1 Hubungan antara Tingkat Pengetahuan Pelaku Bisnis *E-Commerce* mengenai Peraturan Pajak atas Transaksi *E-Commerce* dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Tingkat Pengetahuan Pelaku Bisnis *E-Commerce* mengenai Peraturan Pajak atas Transaksi *E-Commerce* diharapkan dapat meningkatkan jumlah Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan Tingkat Pengetahuan Peraturan Pajak yang semakin dalam tentang memahami bagaimana Prosedur atau Cara Pengisian SPT, Batas Waktu Pelaporan SPT, dan Pemahaman bagaimana Sanksi Perpajakan dan Administrasi, maka diharapkan pengetahuan pelaku bisnis *E-Commerce* sebagai Wajib Pajak tentang peraturan pajak atas transaksi *E-Commerce* semakin meningkat dan akan semakin patuh dalam membayarkan pajak atas transaksi *E-Commerce* yang akan meningkatkan jumlah kepatuhan wajib pajak.

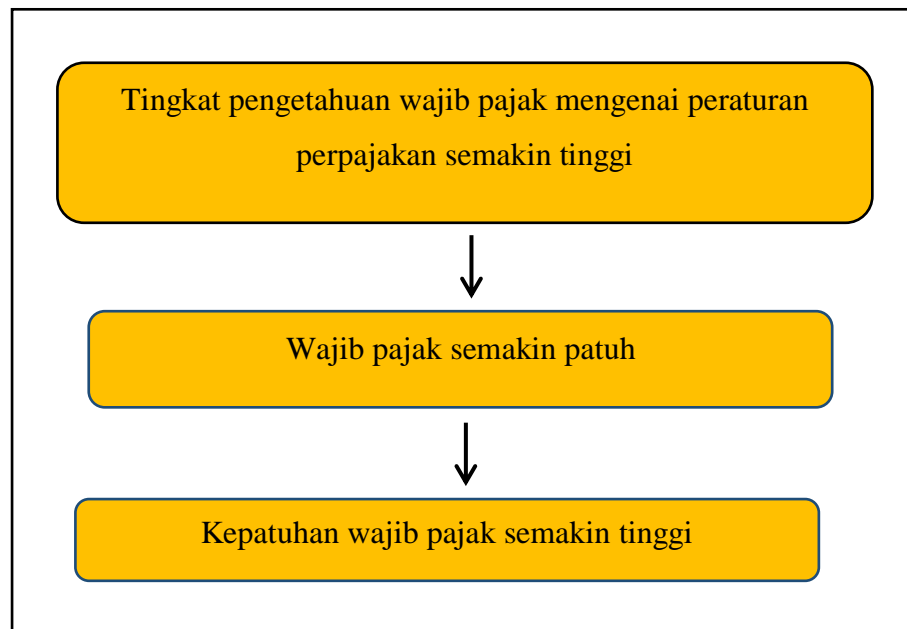
Menurut Nadia Mulijadi (2017) menyatakan bahwa semakin dalam tingkatan pengetahuan pemilik bisnis *E-Commerce* yang diukur dengan

tingkatan ‘tahu akan’, ‘tahu bahwa’, dan ‘tahu bagaimana’, dalam memahami peraturan tentang perpajakan maka tingkat pengetahuan mengenai peraturan pajak atas transaksi *E-Commerce* pun akan semakin meningkat dan melakukan pembayaran pajak sesuai peraturan maka akan meningkatkan jumlah kepatuhan wajib pajak atas transaksi bisnis *E-Commerce*”.

Sejalan dengan pemikiran Supriyati dan Nur Hidayah (2007) mengatakan bahwa pengetahuan dan wawasan yang tinggi sebagai wajib pajak dalam memahami peraturan tentang perpajakan maka akan semakin patuh dalam membayarkan pajak usahanya yang berdampak semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan pelaku bisnis *E-Commerce* sebagai wajib pajak yang memahami bagaimana prosedur atau cara pengisian SPT, batas waktu pelaporan SPT, serta sanksi perpajakan dan administrasi maka akan meningkatkan pengetahuan tentang peraturan pajak atas transaksi *E-Commerce* serta akan patuh dalam membayar pajak atas usaha *E-Commerce* dan akan meningkatkan jumlah kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, secara sederhana digambarkan dalam bagan kerangkapemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis menyajikan model hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : Tingkat Pengetahuan mengenai Pajak atas Transaksi *E-Commerce* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pemilik Bisnis *E-Commerce* di Kota Bandung.

$H_a$  : Tingkat Pengetahuan mengenai Pajak atas Transaksi *E-Commerce* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Bisnis *E-Commerce* di Kota Bandung.