

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Stakeholder Theory

Kumpulan pedoman dan prosedur yang dikenal sebagai "teori pemangku kepentingan" menekankan pada pemangku kepentingan, kepatuhan terhadap hukum, pertimbangan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta dedikasi komunitas korporat untuk memajukan keberlanjutan (Handayani & id, 2019). Teori pemangku kepentingan memberikan jawabannya, dengan menyatakan bahwa bisnis memperhatikan kelompok kepentingan selain kepentingan mereka sendiri.

Salah satu hipotesis yang sering dijadikan landasan kajian dalam laporan pembangunan berkelanjutan adalah hipotesis ini. Pemangku kepentingan adalah individu atau organisasi yang mempunyai dampak terhadap satu sama lain dan operasional perusahaan. Stakeholder menurut Handayani & id (2019) adalah individu atau kelompok yang berpartisipasi dalam operasi organisasi, hasil, dan mereka yang ditugaskan oleh organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Secara umum, ekspektasi pemangku kepentingan terhadap cara perusahaan beroperasi berbeda-beda. Melalui inisiatif sosial dan lingkungan, perusahaan bertujuan untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan. Bisnis yang mengelola pemangku kepentingannya dengan baik dapat memperoleh keuntungan finansial. Besarnya kekuasaan pemegang saham menentukan kekuatan kelompok kepentingan.

Menurut teori pemangku kepentingan, kapasitas perusahaan untuk mencapai keseimbangan antara berbagai kepentingan pemangku kepentingan menentukan potensi perusahaan untuk berhasil dan bertahan. Jika hal ini tercapai, bisnis akan mendapatkan keuntungan dari pangsa pasar, penjualan, dan keuntungan yang lebih besar selain dukungan berkelanjutan. Menurut sudut pandang teoritis ini, dua pemangku kepentingan utama dalam suatu perusahaan yang perlu diperhatikan adalah masyarakat dan lingkungan.

Sesuai definisinya, pemangku kepentingan memegang posisi penting dalam pembangunan berkelanjutan organisasi. Hal ini merupakan hasil dari kekuatan pemangku kepentingan untuk mengelola sumber daya yang diperlukan agar bisnis dapat berkembang. Perusahaan perlu berhubungan dengan pemangku kepentingan

dengan peka terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Pemangku kepentingan ini mencakup pekerja, konsumen, dan pemilik, yang dapat mempengaruhi ketersediaan sumber daya yang digunakan untuk operasi sehari-hari. Agar laporan akuntabilitas dapat dirilis, penting untuk menjaga hubungan pemangku kepentingan dan menjaga kepentingan masing-masing pihak (Houston, 2020).

Dalam penelitian ini, penggunaan *stakeholder theory* didasarkan pada ketaatan wajib pajak perusahaan swasta sektor properti yang dipengaruhi juga atas ketaatan setiap *stakeholder* yang terlibat dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya, sehingga setiap pihak bahkan karyawan sekalipun menjadi variabel yang dimaksudkan pada variabel independen yang akan mempengaruhi dan mewakili gambaran atas ketaatan pajak perusahaan.

2.1.2. Sistem Teknologi Digital

Teknologi digital atau teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Media dan teknologi digital saling terkait erat karena seiring dengan kemajuan teknologi, media pun ikut berkembang, mulai dari yang ketinggalan jaman hingga yang mutakhir, menyederhanakan kehidupan masyarakat di semua industri yang berorientasi digital. Teknologi digital menurut penelitian (Sari, 2018) adalah teknologi informasi yang mengedepankan aktivitas komputer atau digital dibandingkan pekerjaan manusia. Teknologi digital menurut Handayani & id (2019) merupakan teknologi yang tidak memerlukan tangan manusia maupun listrik. Di sisi lain, ini biasanya merupakan sistem operasi otomatis yang memiliki sistem atau format terkomputerisasi yang dapat dibaca oleh komputer.

Menurut penelitiannya (Handayani & id, 2019), digitalitas adalah pendekatan canggih dan mudah beradaptasi yang sangat penting bagi keberadaan manusia. Informasi diwakili oleh urutan bilangan bulat dalam sistem digital.

Berdasarkan definisi yang diberikan di atas, teknologi digital didefinisikan sebagai teknologi yang lebih mengandalkan sistem digital/komputer dibandingkan tenaga manusia, proses otonom, dan sinyal digital yang terputus-putus atau berbeda. Teknologi digital yang dapat melakukan suatu tindakan atau tugas disebut dengan digitalisasi. sistem komputer yang mengubah segala jenis data menjadi nilai

numerik (kode digital) dengan sangat cepat. Perkembangan teknologi ini merupakan proses yang panjang.

Meskipun berbeda, teknologi digital dapat dianggap sebagai bentuk teknologi analog yang terus berkembang berdasarkan kriteria yang diberikan di atas. Teknologi digital tidak menyimpan data atau informasi audio dan visual. Tindakan menyimpan data pada suatu komputer atau media lain—seperti CD, harddisk, flashdisk, dan lain-lain—dengan tujuan untuk menjaga data tersebut agar dapat diakses atau dimanfaatkan di kemudian hari disebut dengan istilah penyimpanan data. Sari (2018).

Di sisi lain, teknologi digital mengubah berbagai jenis informasi menjadi nilai numerik yang dapat dipahami komputer (Sari, 2018). Tentu saja ini termasuk dalam kategori teknologi digital. Misalnya, saat menggunakan telepon seluler, gelombang radio digunakan untuk mengirimkan nomor dan informasi lainnya ke penerima panggilan. Selain itu, ponsel penerima akan mengubah nomor yang diterimanya menjadi suara.

Dunia teknologi telah berubah secara signifikan akibat kemajuan teknologi digital. Selain itu, banyak sekali dampak pada kehidupan kita yang akhir-akhir ini semakin mempersulit kita untuk hidup tanpa berbagai teknologi digital.

2.1.3. Kesulitan Akses Pembayaran Pajak

Tax Access merupakan pusat layanan yang berlokasi strategis untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Mempermudah pembayar pajak untuk menemukan jalan terdekat dan mengikuti rute yang ditandai dengan baik adalah bagian dari upaya ini.. kemudahan penggunaan bagi Wajib Pajak untuk lebih memenuhi hak dan kewajibannya berkenaan dengan pajak. Wajib Pajak ingin agar kewajiban perpajakannya mudah dilaksanakan agar pengembalian pajaknya bisa maksimal. Dengan infrastruktur dan teknologi informasi yang tepat—yang sebagian besar sudah digunakan—hal ini dapat dicapai secara praktis dan cepat jika diperlukan.

Unsur eksternal yang mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap tanggung jawab perpajakan antara lain pengetahuan wajib pajak, pemungutan pajak, fasilitas dan kualitas pelayanan, serta akses wajib pajak terhadap kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian (Sari, 2018), klaim ini akurat. Wajib Pajak Samsat terkenal

tidak memprioritaskan pajak karena lokasinya yang strategis dan mudah dijangkau.

Di luar teori dampak, lokasi mempengaruhi bagaimana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Mereka menegaskan, pembayaran pajak akan lebih mudah jika menggunakan bus dinas. Wajib Pajak yang tidak dapat menggunakan fasilitas bus dinas dapat menerima bantuan karena adanya layanan bus dinas. Sebuah penelitian (Putri, 2020) menemukan bahwa penggunaan bus layanan Samsat dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut teori atribusi, variabel eksternal seperti kualitas pelayanan—yang berhubungan dengan perilaku kepatuhan pajak—memiliki dampak terhadap persepsi wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak dari pemungut pajak berkorelasi langsung dengan kemampuan mereka dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya.

Ketika suatu layanan memenuhi harapan pelanggan, itu dianggap berkualitas. Sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan dan kenyataan di masyarakat ditunjukkan oleh standar kualitas yang dipegang oleh masyarakat (Saputra et al., 2021). Mereka cenderung membayar pajak tepat waktu ketika layanan ditingkatkan. Ketika layanan yang ditawarkan memenuhi kebutuhan atau harapan, kepatuhan dapat meningkat. Klaim ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan keuntungan finansial dari layanan berkualitas tinggi bagi wajib pajak (Kurnia, 2019).

2.1.4. Kemudahan Sistem Pajak Digital

Digitalisasi semakin memudahkan pemenuhan kebutuhan pajak masyarakat. Salah satunya adalah dengan menggunakan aplikasi perpajakan resmi dan memenuhi kewajiban pembayaran pajak Anda dengan mudah. Sistem perpajakan digital di Indonesia bukanlah hal baru, namun merupakan bentuk reformasi yang sudah ada di dunia perpajakan. Memberikan kemudahan kepada berbagai pihak dan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tiga kemudahan yang dapat dimanfaatkan oleh sistem pembayaran pajak digital :

1. Proses Lebih Cepat dan Memudahkan

Masyarakat menghemat lebih banyak waktu dalam menangani urusan

perpajakannya dengan menggunakan platform online yang andal. Dengan sistem pembayaran pajak digital ini, masyarakat dapat menyetor uang pajaknya dengan mudah dan tanpa banyak waktu.

2. Informasi Tercatat Terperinci

Kenyamanan lain yang bisa Anda rasakan adalah informasi detail dan catatan riwayat pajak yang mudah diakses kapan saja. Ketika menggunakan platform pembayaran pajak online atau aplikasi yang terpercaya serta telah memiliki izin resmi.

3. Regulasi data terjamin

Banyak orang masih ragu menangani urusan perpajakannya secara online melalui platform digital karena khawatir datanya tidak terlindungi dengan baik. Bahkan, informasinya terjamin jika dilakukan dengan benar melalui platform resmi.

- Selain itu, Direktur Jenderal Administrasi Pajak (DJP) sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas administrasi perpajakan di Indonesia terus melakukan pemutakhiran sistem perpajakan. dengan menyediakan layanan pajak online.

DJP menawarkan beberapa layanan pajak online seperti *e-registrasi*, *e-filing*, *e-faktur*, *e-faktur dan e-Bupot*. Wajib Pajak dapat menggunakan layanan ini untuk mengelola pajaknya secara online.

2.1.5. Pengetahuan Tentang Pajak

Pajak adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh masyarakat atau komunitas kepada pemerintah federal, negara bagian, lokal, atau lainnya. Pemerintah menggunakan pendapatan pajak untuk mendanai berbagai layanan dan proyek publik, termasuk infrastruktur, kesehatan, pendidikan, pertahanan, dan banyak inisiatif pemerintah lainnya. Berbagai jenis pendapatan, transaksi, real estate, dan komoditas serta jasa kena pajak tertentu semuanya dikenakan pajak. Salah satu sumber pendapatan utama negara dalam menjalankan tugasnya sebagai pelindung dan pemacu kesejahteraan sosial adalah pajak.

Hukum perpajakan disebut juga dengan hukum perpajakan di Indonesia. Istilah Latin *fiscus*, yang pada zaman Romawi kuno berarti “pembawa kekuatan

finansial”, adalah asal mula kata fiskal. (Vol dan lainnya, 2021). Fiskal mengacu pada proses pengisian perbendaharaan semaksimal mungkin; namun, pajak memiliki tujuan ganda, yaitu mengendalikan masyarakat di segala bidang—ekonomi, politik, dan budaya serta sosial dan kemasyarakatan.

Peranan pajak

Secara khusus, pajak mempunyai dampak yang signifikan terhadap pembangunan nasional, program kesejahteraan masyarakat, dan administrasi pemerintahan. Karena pajak merupakan sumber utama pendanaan pemerintah untuk seluruh pengeluaran, termasuk pembangunan. Pajak mempunyai empat tujuan :

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pembangunan nasional dan pengeluaran rutin pemerintah didanai oleh pajak. Misalnya, pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk mendanai pengeluaran rutin seperti gaji, pemeliharaan, dan ekspansi.

2. Fungsi regulasi (reguler)

Pemerintah dapat mengendalikan pertumbuhan ekonomi suatu negara melalui kebijakan perpajakan. Hanya saja menggunakan pembayaran untuk mencapai tujuan bukanlah satu-satunya pilihan. Meningkatkan investasi baik dari dalam maupun luar negeri adalah salah satunya. Insentif pajak ditawarkan oleh pemerintah.

3. Fungsi stabilitas

Pajak membantu penerapan langkah-langkah stabilitas harga oleh pemerintah, yang membantu mengendalikan inflasi.

4. Fungsi redistribusi pendapatan

Pendapatan pajak dialokasikan kembali untuk mendanai seluruh manfaat publik, termasuk penciptaan lapangan kerja. dapat meningkatkan pendapatan seseorang.

Sistem perpajakan Indonesia

Di Indonesia, ada tiga bentuk sistem pemungutan pajak yang berbeda : pemotongan, penilaian resmi, dan penilaian independen (Sari & Ompusunggu, 2023).

Sistem penilaian mandiri (Self Assessment System)

Dengan bantuan teknologi ini, wajib pajak dapat menghitung berapa jumlah pajak yang harus dibayarnya. Sistem ini mengharuskan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang, menaksirnya, membayarnya, dan melaporkannya. Organisasi pemungut pajak mengawasi operasi ini secara bersamaan melalui berbagai aturan dan prosedur hukum.

Sistem penilaian resmi (Official Assessment System)

Berdasarkan pengaturan ini, wajib pajak diharuskan membayar kepada agen pemungut pajak seluruh jumlah terutangnya. Wajib Pajak tidak melakukan apa-apa selain menunggu untuk diberitahu mengenai jumlah pajak yang harus mereka bayarkan.

Sistem Pemotongan (With Holding System)

Dalam pendekatan ini, pihak ketiga yang bukan wajib pajak atau wajib pajak menghitung jumlah pajak. wajib pajak yang menggunakan peralatan perpajakan. Berdasarkan pengaturan ini, pihak ketiga menghitung dan menahan sebagian penghasilan wajib pajak, yang selanjutnya diteruskan ke lembaga pemungut pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait.

2.1.6. Ketaatan Pajak

Kepatuhan pajak adalah salah satu permasalahan paling umum yang dihadapi pemerintah. Situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan bahwa dalam beberapa tahun terakhir, kepatuhan wajib pajak relatif rendah. Kewajiban perpajakan mengacu pada bagaimana wajib pajak (termasuk orang pribadi dan badan hukum) berperilaku dalam membayar seluruh pajaknya dan menggunakan hak perpajakannya. Pada tahun 2023, Sari dan Ompusunggu Kepatuhan formal dan material merupakan dua ukuran yang digunakan untuk mengukur kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Kepatuhan undang-undang adalah upaya wajib pajak untuk secara formal memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Sebaliknya, kepatuhan substantif menggambarkan upaya wajib pajak untuk mematuhi semua peraturan perpajakan yang relevan (sebagaimana didefinisikan dalam Kode Pajak).

Dengan demikian, wajib pajak yang telah memenuhi kriteria formal juga mematuhi persyaratan substantif. Konteksnya menunjukkan perbedaan antara kedua indikator tersebut: kepatuhan substantif mengacu pada kepatuhan wajib pajak dalam arti luas yang meliputi penghitungan, pembayaran, dan pelaporan, sedangkan kepatuhan formal mengacu pada kepatuhan pelaporan wajib pajak (Nurfauziah & Nurjuhariyah, 2022). Ketaatan wajib pajak orang pribadi terhadap peraturan perpajakan dilandasi oleh tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang cukup. Pengetahuan perpajakan dapat mencakup :

- Paham ketentuan umum serta tata cara perpajakan
- Paham sistem terkait perpajakan
- Paham fungsi dari pajak

Ketika masyarakat lebih mengutamakan kepentingan pemerintah dibandingkan kepentingannya sendiri, maka mereka akan lebih serius dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sikap masyarakat dalam membayar pajak juga akan membaik seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat dan hadirnya sistem perpajakan yang berkeadilan.

Masyarakat yang memahami betul manfaat membayar pajak mempunyai tingkat kesadaran wajib pajak yang lebih tinggi. Sosialisasi pajak kepada seluruh wajib pajak sangat terbantu dengan adanya inisiatif pendidikan perpajakan. Pembelajaran moral mengenai nilai pajak sebagai sumber pendanaan negara dapat ditanamkan melalui sosialisasi. Guna mendongkrak penerimaan negara, sosialisasi juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. (Nurjuhariyah & Nurfauziah, 2022).

Menerapkan undang-undang, memperbarui prosedur bisnis dan administrasi, serta memodernisasi teknologi administrasi dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi. Untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan fitur-fitur antara lain e-registrasi, e-deklarasi, e-form, e-SPT dan e-faktur, serta iKSWP. DJP telah membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunannya secara elektronik dan online.

DJP melakukan modernisasi administrasi perpajakan dengan e-filing dan formulir elektronik dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap

peraturan. Diharapkan wajib pajak dapat menggunakan formulir elektronik atau sistem pelaporan SPT untuk mengajukan dan membayar pajaknya secara elektronik tepat waktu (Mardlo & Amaliah, 2019).

Dibandingkan tahun sebelumnya, pelaporan keuangan tahunan SPT secara elektronik dalam format atau bentuk elektronik mengalami peningkatan sebesar 23,68 persen pada tahun 2019. Diperkirakan dengan semakin banyak wajib pajak yang mengisi SPT secara online, maka akan terjadi pula peningkatan kewajiban wajib pajak yang ditindaklanjuti.

Regulasi yang mendorong wajib pajak untuk beralih dari sistem pelaporan pajak manual ke elektronik harus menjadi pertimbangan selain pemutakhiran sistem administrasi perpajakan. Wajib Pajak diimbau untuk menyampaikan SPT tahunannya secara email melalui PMK (No. 9/03/2018) tentang Perubahan Surat Pemberitahuan (SPT) PMK (No.243/03/2014).

● Berdasarkan aturan tersebut, Pada tahun pajak 2018 dan tahun pajak berikutnya, wajib pajak yang sebelumnya telah mengirimkan SPT musiman atau tahunannya melalui email harus melakukannya lagi. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan ditaatinya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; Dengan kata lain, peraturan ini bertindak sebagai disinsentif bagi wajib pajak yang tidak menaati hukum. (Amaliah, 2018) Berikut faktor internal yang mempengaruhi perilaku kesadaran wajib pajak :

- Kerelaan membayar pajak
- Pemahaman wajib pajak
- Keadaan fiskal wajib pajak

Memperkenalkan inisiatif kepatuhan pajak yang kreatif (kepatuhan pajak baru) adalah salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Tiga pilar utama program ini adalah kepercayaan, fasilitasi, dan implementasi. Implementasinya dapat berupa pengetatan atau reformasi undang-undang perpajakan yang ada saat ini. Penyempurnaan sistem administrasi perpajakan elektronik dapat memudahkan proses ini, sehingga wajib pajak dapat melaporkan SPT tahunannya dengan lebih sedikit antrean di Kantor Pajak (KPP) atau Kantor Penasihat Pajak (KP2KP). Pada saat yang sama, akuntabilitas publik dan transparansi laporan kinerja perpajakan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan dana pajak.

Dengan kecanggihan teknologi yang semakin berkembang pesat, peranan pemerintah juga dalam hal ini telah memberikan solusi terbaik bagi masyarakat sebagai wajib pajak. Berbagai fasilitas yang mudah diakses melalui kecanggihan teknologi digital telah membantu sebagian besar wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya.

Disamping dari berbagai sanksi perpajakan yang begitu mengikat untuk menimbulkan efek jera bagi wajib pajak, alangkah bijaknya juga jika pemerintah sebagai fasilitator untuk setiap wajib pajak dalam memudahkan akses pembayaran pajaknya, pada akhirnya setiap kemudahan tersebut yang akan menciptakan kondisi masyarakat yang mampu untuk terus beradaptasi dengan perkembangan zaman sekaligus menjadi wajib pajak dalam negeri yang taat terhadap semua yang telah menjadi kewajiban pajaknya.

Dengan berbagai kemudahan yang dapat dimanfaatkan oleh Masyarakat sebagai wajib pajak, diharapkan mampu memberikan dampak yang baik untuk peningkatan ketaatan wajib pajak dalam negeri dalam pemenuhan kewajiban pajaknya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. *Penelitian Terdahulu*

No	Nama	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Liani et al., 2019)	Pengaruh Penerapan <i>Self Assesment System</i> , Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Ciamis tahun 2019)	Independen : <i>Self Assesment System</i> , Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dependen : Kepatuhan Pajak	Penerapan self assesment system, pengetahuan Wajib Pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan.

2	(Marasabessy et al., 2020)	Pengaruh Penurunan Tarif Pajak UMKM terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pondok Aren)	Independen: Tarif pajak Dependen : Kepatuhan Pajak	Penurunan tarif pajak UMKM berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Pondok Aren.
3	(Zawitri & Yuliana, 2016)	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Setelah Diberlakukanya Tarif 1% (Final) PPh (Studi Kasus di KPP Pratama Pontianak)	Independen: Tarif 1% PPh Final Dependen : Ketaatan Pajak	Pemberlakuan tarif 1% PPh Final tidak berpengaruh pada ketaatan wajib pajak pelaku UMKM.
4	(Putri, 2020)	Pengaruh Penerapan <i>Self Assesment System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di kota Denpasar)	Independen: <i>Self assesment system</i> Dependen : Kepatuhan Pajak	Penerapan <i>self assesment system</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kota Denpasar

5	(Nataherwin, 2020)	Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak selama masa Pandemi <i>Covid-19</i>	Independen : Insentif Pajak Tarif Pajak Sanksi Pajak Pelayanan Pajak Dependen : Kepatuhan Pajak	Insentif pajak <i>tidak berpengaruh</i> signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak <i>berpengaruh</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	(Kurnia, 2019)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Dan penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Terhadap kepatuhan Wajib pajak	Independen : Pengetahuan perpajakan Dependen : Kepatuhan Pajak	Pengetahuan Perpajakan secara parsial <i>tidak berpengaruh</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.
7	(Kurnia, 2019)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Dan penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Terhadap kepatuhan Wajib pajak	Independen : Penerapan sistem <i>E-Billing</i> Dependen : Kepatuhan Pajak	Penerapan Sistem <i>E-billing</i> secara parsial <i>berpengaruh</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	(Kurnia, 2019)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Dan penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Terhadap kepatuhan Wajib pajak	Independen : Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Dependen : Kepatuhan Pajak	Penerapan Sistem <i>E-filing</i> secara parsial <i>berpengaruh</i> terhadap kepatuhan wajib pajak
9	(Rusydi, 2020)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan	Independen : Pemahaman <i>self assessment</i> Pelayanan informasi perpajakan Dependen : Kepatuhan Pajak	Pemahaman <i>self assessment</i> dan pelayanan informasi perpajakan <i>tidak berpengaruh</i> terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

10	(Rachmawati & Hzyati, 2021)	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tingkat Penghasilan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : Pemahaman perpajakan Dependen : Kepatuhan Pajak	Pemahaman perpajakan <i>tidak berpengaruh</i> terhadap kepatuhan wajib pajak
----	-----------------------------	--	---	--

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024

2.3. Perbedaan dengan Penelitian Saat Ini

Perbedaan dari penelitian ini adalah penerapan tentang teknologi digital terhadap sistem perpajakan yang dirasakan telah memberi manfaat signifikan terhadap perubahan rasio pendapatan pajak negara atas kemudahan akses dan fasilitas yang diberikan kepada seluruh wajib pajak secara umum dengan sistem yang sama dan kemudahan yang sama. Informasi penting terkait perpajakan disampaikan melalui digital sistem yang dapat diakses oleh siapapun dengan ketentuan yang berlaku serta penggunaan akun terprotect yang mudah didapatkan secara online digital sistem.

Dalam penelitian ini Peneliti memfokuskan penelitian pada wajib pajak badan usaha atau perusahaan sektor properti dikarenakan atas hasil analisa yang dilakukan masih sangat jarang nya penelitian terdahulu yang memfokuskan penelitian serupa pada perusahaan sektor properti. Seperti beberapa jurnal berikut ini, (Saerang dkk, 2023) meneliti dampak sistem perpajakan digital dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Dampak biaya kepatuhan pajak dan digitalisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Houston, 2020), Dampak digitalisasi dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM di Jawa Timur.

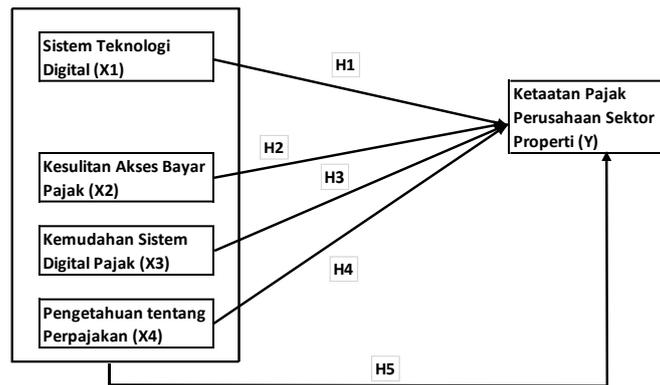
Dari beberapa penelitian tersebut masih belum adanya penelitian yang difokuskan pada objek penelitian perusahaan sektor properti.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian ini dengan metode pengambilan sampel yang dikhususkan pada stakeholder perusahaan properti tempat peneliti bekerja sehingga proses pengumpulan data

dilakukan khusus untuk perusahaan sektor properti dan dilakukan secara lebih cepat, terstruktur serta sistematis.

2.4. Kerangka Pemikiran

Berikut adalah gambaran tentang kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini :



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran (Peneliti, 2024)

2.5. Hipotesis

1. Pengaruh sistem teknologi digital terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti

pajak digital sangat efektif mendorong pertumbuhan pendapatan daerah (Wulandari, 2021). Sistem perpajakan digital yang natural membuat sistem perpajakan mampu menjaring transaksi wajib pajak melalui sistem elektronik (Putri, 2020). Peningkatan pelayanan pelaporan wajib pajak terkait pembayaran pajak menjadi tujuan digitalisasi perpajakan. (Wulandari, 2021). Kewajiban wajib pajak dipengaruhi oleh digitalisasi pajak dan kesadaran wajib pajak (Wulandari, 2021). Menurut penelitian (Putri, 2020), terdapat hubungan yang patut diperhatikan dan afirmatif antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan melaporkan wajib pajak ketika terjadi digitalisasi.

Dalam penelitian ini mengidentifikasi beberapa pendapat dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengaruh digitalisasi sangat besar untuk kemudahan akses pembayaran dan pelaporan pajak yang berimplikasi pada ketaatan pajak bagi siapapun termasuk perusahaan dan para pengusaha tanpa terkecuali

perusahaan sektor properti. Perusahaan yang taat terhadap pajaknya akan lebih mengedepankan juga setiap pembayaran pajak serta pelaporan pajak yang dilakukan oleh para *stakeholdernya*.

Dengan demikian pemahaman tentang sistem digital akan sangat mempengaruhi kecerdasan wajib pajak termasuk para karyawan perusahaan bahkan staff sekalipun ketika merupakan wajib pajak agar pelaporan dan pembayaran pajak yang mereka lakukan bisa dipastikan memanfaatkan sistem teknologi digital yang telah terbukti membantu setiap prosesnya menjadi lebih cepat dan mudah sehingga dapat lebih meminimalisir kemungkinan adanya kesalahan ataupun keterlambatan bayar dan pelaporan pajak yang mungkin terjadi.

Keterkaitan hipotesis ini dengan *grand theory* yang digunakan adalah ketika pemangku kepentingan atau lingkungan sekitar perusahaan tanpa terkecuali staff perusahaan sekalipun, selama ia merupakan wajib pajak, kemudian mampu mengoperasikan kecanggihan teknologi digital untuk pembayaran pajaknya, maka menjadi poin penting bagi perusahaan karena staff tersebut telah memanfaatkan teknologi digital untuk pembayaran pajak dengan baik sehingga berimplikasi pada ketaatan pajaknya yang secara tidak langsung mewakili nama baik atau citra perusahaan yang menerapkan bagi siapapun yang merupakan *stakeholder* perusahaan untuk taat terhadap kewajiban pajaknya dengan memanfaatkan berbagai kemudahan fasilitas kecanggihan teknologi yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa sistem teknologi digital berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

H1 : Sistem teknologi digital berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti

2. Pengaruh dari kesulitan akses pembayaran pajak terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

Dalam penelitian (Rachmawati & Hzryati, 2021) faktor kepatuhan perpajakan adalah sistem perpajakan itu sendiri yang secara sederhana dipahami sebagai mekanisme yang mengatur pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak "Sosialisasi tidak cukup sederhana, sehingga sulit untuk dipahami," ujar Direktur Eksekutif Indonesia Center for Tax Analysis (CITA) (Atika, 2019).

Menurut (P. Pajak et al., 2020) pemahaman pajak berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan. Menurut (Atika, 2019) konsekuensi pajak berpengaruh terhadap kewajiban pajak. Pengelolaan perpajakan bagi sebagian UKM (mikro, UKM, dan menengah bagi perusahaan) bisa menjadi tantangan yang membingungkan.

Penelitian ini menganalisa beberapa pendapat dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kesulitan akses pembayaran dan pelaporan pajak menjadi salah satu faktor ketidaktaatan pajak termasuk perusahaan sektor properti. Ketika hanya satu karyawanpun yang merupakan bagian dari perusahaan telah didapati tidak taat pajak yang diakibatkan kurangnya fasilitas yang bisa ia gunakan dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya, maka dipastikan perusahaan tersebut ikut andil dalam kelalaian pemberian fasilitas tersebut, seperti yang terjadi ketika adanya pembayaran jasa perapihan landscape cluster oleh tukang tradisional, namun perusahaan mendapati adanya NPWP tukang tersebut, pemotongan pajak dilakukan secara benar namun pelaporan yang seharusnya dilakukan oleh tukang tidak pernah ada kepada negara sehingga ketidaktaatan tersebut menjadi bagian dari perusahaan yang telah mempekerjakan tukang tersebut sebagai bagian dari stakeholder perusahaan.

Keterkaitan hipotesis ini dengan *grand theory* yang digunakan adalah ketika pemangku kepentingan atau orang-orang lingkungan sekitar perusahaan mengalami kesulitan dalam pembayaran pajaknya, maka hal tersebut merupakan permasalahan bagi perusahaan tersebut, tanpa terkecuali perusahaan swasta sektor properti sehingga kemudahan itu harus menjadi agenda yang penting juga bagi perusahaan dalam peranannya sebagai wadah bagi para stakeholder untuk menjembatani mereka atas setiap permasalahan kesulitan akses pembayaran pajak yang ada, karena ketika masih adanya karyawan yang merasa kesulitan dalam pembayaran pajaknya dan mengakibatkan karyawan tersebut gagal dalam pemenuhan kewajiban pajaknya, maka perusahaan secara tidak langsung bertanggung jawab atas kegagalan karyawan tersebut yang pada akhirnya memberi citra yang kurang baik bagi tingkat ketaatan pajak perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kesulitan fasilitas pembayaran pajak dan pelaporan pajak berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

H2 : Kesulitan akses pembayaran pajak berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

3. Pengaruh kemudahan sistem pajak digital terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

Teknologi informasi dan komunikasi sangat bermanfaat dalam menyelesaikan permasalahan sosial dan ekonomi (Lubis & Pratama, 2023). Menurut (Suri & Yuneva, 2021) teknologi informasi diartikan sebagai ilmu informasi komputer dan perkembangannya sangat pesat. Dalam penelitiannya mencatat bahwa Internet tidak memiliki keuntungan bagi organisasi bisnis dan konsumen, yaitu kenyamanan, jangkauan global, opsi spasial yang relatif "tidak terbatas", personalisasi, sumber informasi potensial. Kepatuhan SPT juga berpengaruh signifikan terhadap pelaporan *e-SPT* Wajib Pajak dan pemahaman online yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Peneliti mengidentifikasi beberapa pendapat dan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kemudahan sistem digitalisasi berpengaruh pada ketaatan pajak bagi siapapun termasuk perusahaan sektor properti. Berbagai kemudahan akses yang bisa digunakan oleh para stakeholder perusahaan menjadi kunci utama pelaporan serta pembayaran pajak dapat terlaksana dengan baik dan tepat waktu.

Keterkaitan hipotesis ini dengan *grand theory* yang digunakan adalah pada saat perusahaan memberikan edukasi yang cukup pada seluruh karyawan untuk penggunaan fasilitas kecanggihan sistem pajak digital yang ada, maka setiap pembayaran dan pelaporan pajak yang dilakukan oleh para karyawan perusahaan akan lebih terorganisir sekaligus menciptakan SDM yang berkompeten dalam sistem perpajakan maupun penggunaan teknologi digital. Dengan menerapkan visi dan misi perusahaan untuk menciptakan *cultural* yang modern dilingkungan perusahaan, maka secara tidak langsung budaya tersebut akan melekat pada *brand* perusahaan dengan salah satu manfaatnya adalah SDM yang unggul dalam setiap pemenuhan kewajiban pajaknya yang memberi implikasi pada citra perusahaan yang taat akan pemenuhan kewajiban pajaknya.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan sistem digital pajak berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

H3 : Kemudahan sistem pajak digital berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

4. Pengaruh pengetahuan tentang perpajakan terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

Menurut (Sari, 2018), wajib pajak harus mengetahui, mengakui, menghargai dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, serta keikhlasan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya. Literasi Pajak berpendapat bahwa literasi pajak dimulai dari peraturan yang berlaku, Tingkat bunga yang diberikan saat membayar pajak kemudian digunakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Larasati & Hidajat, 2023) Wajib Pajak dengan tingkat pajak yang lebih tinggi. pendidikan mendapat harapan untuk membayar pajak tepat waktu karena kita sudah mengetahui jika pembayaran dan pelaporan pajak terlambat maka akan dikenakan sanksi (Sari, 2018). Pengetahuan masyarakat yang cukup mengenai pajak bumi dan bangunan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya kepatuhan sehingga kita dapat memberikan tanggung jawab dalam membayar pajak atas aset PBB yang kita miliki (Larasati & Hidajat, 2023). Penelitian (Sari, 2018) menemukan bahwa dampak pengetahuan PBB menunjukkan hasil efektif yang signifikan.

Hasil identifikasi dari beberapa pendapat dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang berimplikasi pada ketaatan wajib pajak termasuk perusahaan sektor properti. Pengetahuan tentang pajak ini sebaiknya menjadi program juga untuk divisi HRD perusahaan guna mencerdaskan karyawannya sebagai bagian dari stakeholder perusahaan dan menghindari adanya kemungkinan karyawan yang tidak paham tentang tatacara pembayaran dan pelaporan pajaknya yang mengakibatkan lalai dalam pemenuhan kewajiban pajaknya.

Keterkaitan hipotesis ini dengan *grand theory* yang digunakan adalah tentang edukasi perpajakan yang diterapkan oleh manajemen perusahaan agar menjadikan lingkungan kerja dengan SDM yang unggul salah satunya adalah dibidang perpajakan, karena pajak ini secara prinsipnya memang harus dikuasai oleh

siapapun. Dengan menciptakan SDM yang unggul atas pengetahuan pajaknya, akan memberikan dampak yang berbeda ketika SDM suatu perusahaan memang dikatakan masih minim akan pengetahuan pajaknya. Fungsi utama dari pengetahuan tentang pajak juga adalah untuk menghindari segala kemungkinan sanksi pajak yang ada sehingga akan jauh lebih aman bagi suatu perusahaan ketika mampu secara lebih dini mencegah dari adanya kemungkinan sanksi-sanksi perpajakan tersebut dengan cara memberikan edukasi yang cukup kepada para SDM nya tentang sistem perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

H4 : Pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti

5. Sistem teknologi digital, kesulitan akses bayar pajak, kemudahan sistem pajak digital dan pengetahuan tentang pajak secara simultan berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti

Peneliti mengidentifikasi dari keempat hipotesis sebelumnya yang menyatakan keberpengaruhannya terhadap ketaatan pajak bagi siapapun termasuk perusahaan sektor properti. Semakin mudahnya akses pajak ditambah dengan kecanggihan teknologi digital yang menawarkan berbagai fasilitas kemudahannya bagi setiap wajib pajak akan mempengaruhi *significant* tingkat ketaatan pembayaran dan pelaporan pajak yang menjadi kewajibannya.

Tujuan dari hipotesis ini adalah mengkaji pengaruh dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen yang dikaitkan dengan *grand theory* penelitian, dimana ketika setiap variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel independent, maka secara simultan juga seharusnya memberikan hasil yang sama. Ketika sistem teknologi digital dengan segala fitur kecanggihannya yang juga telah diterapkan pada sistem perpajakan di Indonesia, maka sekaligus telah menjadi sebuah solusi bagi permasalahan umum masyarakat sebagai wajib pajak yang selama ini masih merasa disulitkan dengan berbagai akses perpajakan yang ada, hubungan dari kecanggihan teknologi digital dengan sistem

perpajakan digital juga harus diimbangi dengan pemahaman pajak yang cukup, karena tanpa adanya pengetahuan pajak yang cukup, maka peranan dari kecanggihan sistem pajak digital yang ada tidak akan berfungsi dengan baik dan justru akan semakin memperburuk keadaan. Oleh karenanya dari keempat variabel independen dalam penelitian ini secara simultan dikatakan mampu untuk memberi pengaruh terhadap ketaatan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa sistem teknologi digital, kesulitan akses pembayaran pajak, kemudahan sistem pajak digital dan pengetahuan tentang pajak secara simultan berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti.

H5 : Sistem teknologi digital, kesulitan akses pembayaran pajak, kemudahan sistem pajak digital dan pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap ketaatan pajak perusahaan swasta sektor properti