

***THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, SERVICE TAX AUTHORITIES AND TAX PENALTIES FIRMNESS OF COMPLIANCE IN MEETING THEIR INCOME TAX LIABILITY WITH AN AWARENESS OF PAYING TAXES AS AN INTERVENING VARIABLE***

Citra Ayu Noviana, Icah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja

asep@stiesa.ac.id

---

**INFO ARTIKEL**

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 16 Juli 2019

Tgl. Diterima : 23 Juli 2019

Tersedia Online : 01 Agustus 2019

---

Keywords:

*Knowledge of taxation, service tax authorities, tax penalties assertiveness, awareness of paying taxes, compliance Own Online Shop*

**ABSTRAK/ABSTRACT**

*This study aims to determine (1) the effect of tax knowledge, service tax authorities and tax penalties against consciousness firmness pay income tax online shop owners, (2) the effect of tax knowledge, service tax authorities, tax penalties assertiveness and awareness of compliance obligations to pay taxes to the owner's income tax online shop, (3) the effect of tax knowledge, service tax authorities and tax penalties firmness against the owner of online shop compliance through awareness of paying taxes.*

*This study uses survey and population are owners Online Shop Tokopedia.com sites. sampling using purposive sampling. The data used consist of primary data, which comes from distributing questionnaires to Own Online Shop listed in Tokopedia.com. Analysis of the data used is the analysis of SEM (Structural equating Modelling) with software version 2.0 SmartPLS M3.*

*Results from this study are as follows: (1) knowledge of taxation and firmness sanctions respectively positive and significant impact on the consciousness of paying income tax online shop owners, (2) knowledge of taxation, tax penalties assertiveness and awareness to pay taxes each positive effect and significant compliance online shop owners, (3) knowledge of taxation and tax assertiveness respectively positive and significant effect on adherence owner of online shop through the consciousness of paying taxes, (4) the service tax authorities but not significant positive effect on consciousness or adherence, and (5) the service tax authorities but not significant positive effect on compliance through awareness.*

---

**PENDAHULUAN**

Sebagai negara berkembang, Indonesia memiliki trend yang cukup baik terhadap perdagangan melalui jaringan elektronik. Sistem *online* yang

mudah dan sederhana dianggap sebagai sarana aman dalam melakukan transaksi perdagangan. Kecenderungan masyarakat Indonesia terhadap penggunaan transaksi *online* semakin besar. Terlihat bahwa dalam

cakupan SEA (*South East Asia*), pada tahun 2012 Indonesia menjadi Negara dengan jumlah pengguna internet terbanyak. Rentang usia pengguna internet terbanyak di Indonesia adalah antara usia 10-19 tahun yaitu kelompok usia remaja (*Ideosource*, 2012). Pertumbuhan pengguna internet ini juga mendorong peningkatan transaksi *online*.

Nielsen mengungkapkan terjadi peningkatan yang signifikan pada jumlah transaksi berikut nilai transaksinya seperti pada gambar 1 dibawah ini.



**Gambar 1**

### Data Nilai Transaksi *E-Commerce* di Indonesia

**Sumber:** <http://www.slideshare.net/>

Melihat pertumbuhan-pertumbuhan yang ada maka potensi yang didapat dari adanya transaksi *e-Commerce* ini cukup memberikan peluang baru bagi beberapa sektor.

Menurut Buyung Muniriyanto, pegawai Direktorat Jendral Pajak, dalam transaksi *e-Commerce* terdapat potensi pajak yang seharusnya disetorkan kepada negara. Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak No. 62/PJ/2013 (SE-62) tidak ada pajak baru dalam transaksi *e-Commerce* sehingga tidak ada perbedaan dalam penerapan peraturan perundang-undangan

perpajakan antara transaksi *e-Commerce* maupun konvensional. Oleh karena itu bagi penjual atau pembeli dapat dikenakan pajak sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan yang sudah ada.

Realisasi penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Berikut ini proposi penerimaan pajak terhadap APBN-P dalam 5 (lima) tahun terakhir dari tahun 2010-2014 dalam tabel 1 (Lampiran).

Penerimaan pajak di Indonesia terdiri dari Pajak Dalam Negeri dan Pajak Perdagangan Internasional. Diantara kedua sumber penerimaan dalam sektor pajak, Pajak dalam Negeri menyumbang hampir 90% dari penerimaan pajak ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)).

Dari berbagai macam sumber penerimaan dari Pajak Dalam Negeri, hampir 50% berasal dari pada PPh ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)). Berikut ini Prosentase PPh terhadap Pajak Dalam Negeri dalam tabel 2 (Lampiran).

Dapat dilihat dalam tabel di atas bahwa penerimaan PPh mengalami penurunan dari tahun ke tahun dan hanya mengalami peningkatan 2% di tahun 2011. Salah satu cara meningkatkan penerimaan pajak, pihak DJP terus melakukan ekstentifikasi dan intensifikasi pajak dengan cara perluasan subjek dan objek pajak serta menjangkau WP baru. Disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga harus diikuti dengan peran aktif dari Wajib Pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment* memberikan kepercayaan terhadap Wajib Pajak untuk menghitung, memotong, menyetorkan

dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Hal ini menegaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal keberhasilan penerimaan pajak.

Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan. Kementerian Keuangan menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai NPWP dan melaporkan SPT. Menurut Mustikari (2007) dalam I Wayan (2011), hal ini juga bisa dilihat dari angka *tax ratio* (perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dibandingkan dengan produk domestik bruto). Berikut ini *Tax Ratio* (Rasio Pajak) Indonesia tahun 2010-2014 dalam tabel 3 (Lampiran).

*Tax ratio* di Indonesia cenderung meningkat setiap tahunnya namun masih di bawah batas tarif WP Orang Pribadi maupun Badan. Idealnya *tax ratio* Indonesia sama atau lebih tinggi dari tarif yang ditetapkan untuk perhitungan pajak terutang yaitu untuk Badan 25% dan untuk orang pribadi karena tarif yang digunakan progresif maka dilihat nilai tengah yaitu 15%. Namun kenyataan menunjukkan *tax ratio* Indonesia masih kurang dari batas tarif WPOP dan Badan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih kurang.

Kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih kurang karena tidak adanya Wajib Pajak yang sukarela penuh kesadaran membayar pajak

(pajak.go.id). Terdapat beberapa faktor baik internal maupun eksternal yang mempengaruhi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Faktor internal adalah pengetahuan tentang perpajakan. Sedangkan faktor eksternal adalah pelayanan fiskus dan ketegasan sanksi perpajakan.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Namun, sasaran penelitian sebelumnya lebih banyak pada WP yang terdaftar di KPP dengan sektor usaha kecil dan menengah serta Wajib Pajak Badan. Seperti yang dilakukan oleh Tryana (2013) Wajib Pajak yang melakukan pekerjaan bebas di Kabupaten Minahasa. Begitu pula Widayati dan Nurlis (2010) yang meneliti WPOP yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Gambir Tiga. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, sasaran dalam penelitian ini difokuskan kepada pemilik *online shop* yang berjualan di situs Tokopedia.com.

Selain itu, pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya *research gap*. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Santi Anisa Nirmala (2012) dalam penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah KPP Pratama Semarang", menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib

Pajak. Namun hasil yang tidak sama ditunjukkan pada penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013) yang berjudul “Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kab. Minahasa Selatan”. Pada penelitiannya menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Harjanti Puspa Arum (2012) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Usaha dan Pekerjaan Bebas” pada KPP Pratama Cilacap mengemukakan bahwa kesadaran Wajib Pajak, pelayanan dan sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak WPOP yang Melakukan Pekerjaan Bebas”. Dalam penelitiannya yang dilakukan di KPP Pratama Gambir Tiga menemukan bahwa kesadaran, pelayanan dan sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

Melihat kondisi tersebut dan adanya *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu, penelitian kali ini ingin menguji kembali variabel-variabel tersebut. Selain menguji apakah variabel-variabel tersebut berpengaruh atau tidak, peneliti juga ingin melihat variabel manakah yang lebih besar pengaruhnya terhadap kepatuhan

membayar pajak. Selain itu, penelitian ini menjadikan variabel kesadaran sebagai variabel intervening dan juga penggunaan metode analisis yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) atau Model Persamaan Struktural dengan program Smart PLS v.2.0. M3. Berdasarkan uraian mengenai kondisi dan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu, memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian kembali dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Kewajiban Pajak Penghasilan dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening” (Studi Kasus Pada Pemilik Online Shop Di Situs Tokopedia.com)**.

## KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

***Theory of Planned Behavioral Theory of Planned Behavior*** (TPB) merupakan perkembangan dari *Theory of Reason Action* (TRA). TPB menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak,

mengambil keputusan dan membuat strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Widayati dan Nurlis, 2010).

### Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak (Winda, 2012).

### Ketegasan Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011), Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (perventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

### Kesadaran Membayar Pajak

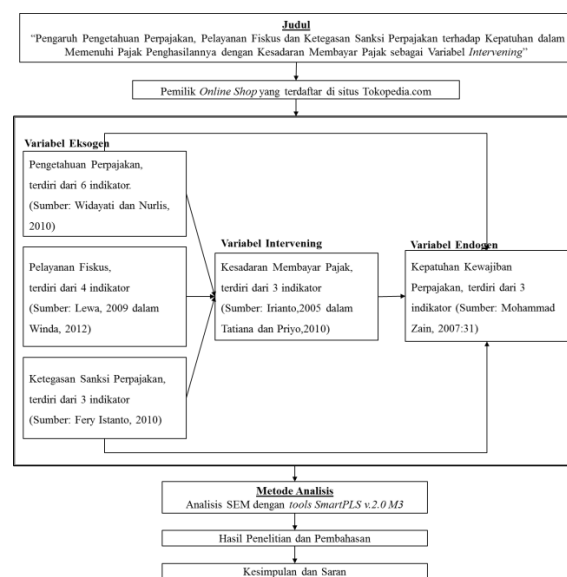
Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Winda dan Syarifuddin, 2012).

### Kepatuhan Kewajiban Perpajakan

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak

dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan Wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Harjanti, 2012).

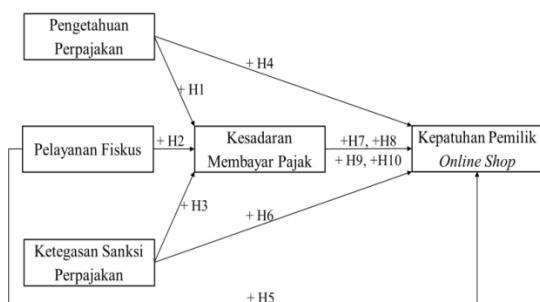
## KERANGKA PEMIKIRAN



**Gambar 2**  
**Kerangka Pemikiran**  
**Sumber: Penulis (2015)**

## PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berdasarkan tujuan penelitian yang terdapat pada bab sebelumnya, peneliti membuat pengembangan hipotesis yang digambarkan ke dalam kerangka hipotesis pada gambar 2.3 di bawah ini:



**Gambar 3**  
**Pengembangan Hipotesis**  
**Sumber: Penulis (2015)**

## METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Anwar Sanusi (2011:87), populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Berdasarkan definisi diatas menerangkan bahwa populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemilik *online shop* yang terdapat di situs [www.Tokopedia.com](http://www.Tokopedia.com).

Sedangkan definisi sampel yang dikemukakan oleh Anwar Sanusi (2012:87) adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. Dalam penelitian ini, sampel diambil dengan metode *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2013:126). Adapun kriteria sampel atau responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemilik *online shop* yang terdaftar di situs [www.Tokopedia.com](http://www.Tokopedia.com).
2. Memiliki penghasilan rutin > Rp. 2.025.000,00 per bulan.
3. Termasuk kedalam kategori penjual *Gold Merchant*.

## Operasionalisasi Variabel

### 1. Variabel Eksogen

Variabel eksogen yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )  
 Indikator yang digunakan adalah indikator yang digunakan dalam penelitian Widayanti dan Nurlis (2005), yaitu:
  - a. Kepemilikan NPWP ( $X_{1.1}$ ),
  - b. Hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak ( $X_{1.2}$ ),
  - c. Sanksi Pajak ( $X_{1.3}$ ),
  - d. PTKP, PKP dan tarif pajak ( $X_{1.4}$ ),
  - e. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP ( $X_{1.5}$ ) dan
  - f. *Training* perpajakan yang diikuti. ( $X_{1.6}$ ).
- b. Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )  
 Indikator yang digunakan adalah indikator yang digunakan dalam Lewa (2009) dalam Winda (2012), yaitu:
  - 1) Fiskus bekerja secara transparan ( $X_{2.1}$ ),
  - 2) Fiskus sukarela membantu kesulitan wajib pajak ( $X_{2.2}$ ),
  - 3) Fiskus senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan, menjaga tutur katanya dengan baik dan bersikap sopan ( $X_{2.3}$ ) dan
  - 4) Fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak ( $X_{2.4}$ ).
- c. Ketegasan Sanksi Perpajakan ( $X_3$ )  
 Indikator yang digunakan adalah indikator yang digunakan dalam penelitian Fery Istanto (2010)), yaitu:
  - 1) Sanksi Pajak ( $X_{3.1}$ ),
  - 2) Penegakan hukum oleh aparat pajak ( $X_{3.2}$ ) dan

3) Sosialisasi sanksi perpajakan ( $X_{3.3}$ ).

## 2. Variabel Intervening

Variabel intervening yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak ( $Y_1$ ). Indikator yang digunakan adalah indikator yang digunakan dalam penelitian Irianto (2005) dalam Tatiana dan Priyo (2010), yaitu:

- Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara ( $Y_{1.1}$ ),
- Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara ( $Y_{1.2}$ ) dan
- Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan ( $Y_{1.3}$ )

## 3. Variabel Endogen

Variabel endogen yang digunakan adalah kepatuhan kewajiban perpajakan ( $Y_2$ ). Indikator yang digunakan adalah pernyataan dari Mohammad Zain (2007:31), yaitu:

- Wajib Pajak paham/ berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ( $Y_{2.1}$ ),
- Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas ( $Y_{2.2}$ ),
- Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar ( $Y_{2.3}$ ) dan
- Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya ( $Y_{2.4}$ ).

89 Dalam melakukan analisis uji hipotesis, prosedur yang dilakukan dibantu dengan menggunakan program komputer yaitu *Partial Least*

*Square* (PLS) v.2.0.M3 dan SPSS versi 20 serta Microsoft Excel 2010.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Data Penelitian

**Tabel 4**  
**Daftar Kuesioner**

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang didistribusikan	2000
Kuesioner yang tidak kembali	(1869)
Kuesioner yang tidak diisi lengkap/ tidak memenuhi kriteria	(31)
Kuesioner yang layak digunakan untuk keperluan input data	100

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

### 2. Data Responden

**Tabel 5**  
**Data Responden**

Keterangan	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>	
1. Pria	44%
2. Wanita	66%
<b>Pendidikan Terakhir</b>	
1. SD	0 %
2. SLTP/ sederajat	0 %
3. SLTA/ sederajat	29 %
4. Sarjana (S1)	65 %
5. Paska Sarjana	6 %
<b>Lama Berjualan</b>	
1. <1 tahun	28%
2. 1-5 tahun	51%
3. >5 tahun	21%
<b>Membayar Pajak</b>	
1. Ya	23%
2. Tidak	77%

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

### 3. Variabel Penelitian

**Tabel 6**  
**Variabel Penelitian**

Keterangan	%	Kategori	Deskripsi
<b>Pengetahuan Perpajakan</b>	78,9%	Baik	Setuju
1. X <sub>1.1</sub>	83,4%	Baik	Setuju
2. X <sub>1.2</sub>	81,6%	Baik	Setuju
3. X <sub>1.3</sub>	79,1%	Baik	Setuju
4. X <sub>1.4</sub>	73,4%	Baik	Setuju
5. X <sub>1.5</sub>	72,6%	Baik	Setuju
6. X <sub>1.6</sub>			
<b>Pelayanan Fiskus</b>			
1. X <sub>2.1</sub>	84,6%	Baik	Setuju
2. X <sub>2.2</sub>	82,2%	Baik	Setuju
3. X <sub>2.3</sub>	76,5%	Baik	Setuju
4. X <sub>2.4</sub>	82,6%	Baik	Setuju
<b>Ketegasan Sanksi Perpajakan</b>			
1. X <sub>3.1</sub>	75,8%	Baik	Setuju
2. X <sub>3.2</sub>	83,07 %	Baik	Sangat Setuju
3. X <sub>3.3</sub>	84,4%	Baik	Setuju
<b>Kesadaran Membayar Pajak</b>			
1. Y <sub>1.1</sub>	83,7%	Baik	Sangat Setuju
2. Y <sub>1.2</sub>	83,6%	Baik	Setuju
3. Y <sub>1.3</sub>	3,8%	Baik	Setuju
<b>Kepatuhan Perpajakan</b>			
1. Y <sub>2.1</sub>	77,4%	Baik	Setuju
2. Y <sub>2.2</sub>	73,6%	Baik	Setuju
3. Y <sub>2.3</sub>	78%	Baik	Setuju
4. Y <sub>2.4</sub>	76%	Baik	Setuju

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

### Pengujian Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 20, dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan adalah valid dan tepat/mampu untuk mengukur variabel yang ada.

#### 2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 20, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden dapat dipercaya.

### Hasil Analisis Verifikatif

#### Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Penghasilan dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening

Pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak penghasilan dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening dengan menggunakan *Structural Equating Modelling* (SEM) pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Model Persamaan struktural untuk pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan dengan kesadaran membayar pajak sebagai

variabel intervening dalam bentuk sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,418 X_1 + 0,080 X_2 + 0,235 X_3 + 0,580$$

dan

$$Y_2 = 0,239 Y_1 + 0,130 X_1 + 0,107 X_2 + 0,265 X_3 + 0,610$$

### Pengujian Model Pengukuran

Dalam pengujian kecocokan model pengukuran (outer model), peneliti mengevaluasi menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan.

#### 1. Validitas Konvergen

Validitas Konvergen adalah nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya.

a. Variabel pengetahuan perpajakan

**Tabel 7**

**Bobot Faktor Variabel Pengetahuan Perpajakan**

Indikator	Loadi ng Factor	Measurement Model	R <sup>2</sup>	t hitung
X <sub>1.1</sub>	0,783	PP = 0,783 X <sub>1</sub> + 0,387	0,61 3	16,7 21
X <sub>1.2</sub>	0,723	PP = 0,723 X <sub>1</sub> + 0,477	0,52 3	14,8 98
X <sub>1.3</sub>	0,770	PP = 0,770 X <sub>1</sub> + 0,408	0,59 2	19,8 22
X <sub>1.4</sub>	0,802	PP = 0,802 X <sub>1</sub> + 0,357	0,64 3	19,0 02
X <sub>1.5</sub>	0,745	PP = 0,745 X <sub>1</sub> + 0,445	0,55 5	15,9 46
X <sub>1.6</sub>	0,670	PP = 0,670 X <sub>1</sub> + 0,551	0,44 9	13,2 73
<b>Composite reliability (CR)</b>				<b>=</b>
<b>0,885</b>				
<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>				<b>=</b>
<b>0,563</b>				

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

b. Variabel pelayanan fiskus

**Tabel 8**

**Bobot Faktor Variabel Pelayanan Fiskus**

Indikator	Loadi ng Factor	Measurement Model	R <sup>2</sup>	t hitung
	0,868	PF = 0,868 X <sub>2</sub> + 0,247	0,75 3	0,24
	0,745	PF = 0,745 X <sub>2</sub> + 0,445	0,55 5	2,27
	0,745	PF = 0,745 X <sub>2</sub> + 0,445	0,55 5	1,81
<b>Composite reliability (CR)</b>				<b>=</b>
<b>0,830</b>				
<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>				<b>=</b>
<b>0,621</b>				

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

c. Variabel ketegasan sanksi perpajakan

**Tabel 9**

**Bobot Faktor Variabel Ketegasan Sanksi Perpajakan**

Indikator	Loadi ng Factor	Measurement Model	R <sup>2</sup>	t hitung
	0,868	PF = 0,868 X <sub>2</sub> + 0,247	0,75 3	60,2 44
	0,745	PF = 0,745 X <sub>2</sub> + 0,445	0,55 5	12,2 75
	0,745	PF = 0,745 X <sub>2</sub> + 0,445	0,55 5	11,8 14
<b>Composite reliability (CR)</b>				<b>=</b>
<b>0,830</b>				
<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>				<b>=</b>
<b>0,621</b>				

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

- d. Variabel kesadaran membayar pajak

**Tabel 10**  
**Bobot Faktor Variabel Kesadaran Membayar Pajak**

Indikator	Loading Factor	Measurement Model	R <sup>2</sup>	t hitung
	0,821	KMP = 0,821 Y <sub>1</sub> + 0,325	0,675	25,343
	0,862	KMP = 0,862 Y <sub>1</sub> + 0,256	0,744	41,734
	0,841	KMP = 0,841 Y <sub>1</sub> + 0,293	0,707	30,407
<b>Composite reliability (CR)</b>				<b>= 0,879</b>
<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>				<b>= 0,708</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

- e. Variabel kepatuhan kewajiban perpajakan

**Tabel 11**  
**Bobot Faktor Variabel Kepatuhan Kewajiban Perpajakan**

Indikator	Loading Factor	Measurement Model	R <sup>2</sup>	t hitung
	0,824	KKP = 0,824 Y <sub>1</sub> + 0,332	0,678	17,182
	0,903	KKP = 0,903 Y <sub>1</sub> + 0,184	0,816	43,108
	0,949	KKP = 0,949 Y <sub>1</sub> + 0,100	0,900	119,695
	0,918	KKP = 0,918 Y <sub>2</sub> + 0,158	0,842	70,025

<b>Composite reliability (CR)</b>	<b>= 0,944</b>
<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>	<b>= 0,809</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

## 2. Validitas Diskriminan

Hasil perhitungan nilai validitas diskriminan untuk kelima variabel laten dalam model yang diteliti dapat terlihat pada tabel 1.12 di bawah ini:

**Tabel 12**  
**Nilai Validitas Diskriminan**

	X1	X2	X3	Y1	Y2
X1.1	0,783	0,357	0,346	0,367	0,258
X1.2	0,723	0,336	0,373	0,444	0,342
X1.3	0,770	0,500	0,546	0,438	0,284
X1.4	0,802	0,570	0,560	0,546	0,441
X1.5	0,745	0,531	0,471	0,470	0,333
X1.6	0,670	0,337	0,296	0,403	0,491
X2.1	0,442	0,857	0,585	0,400	0,499
X2.2	0,599	0,841	0,726	0,442	0,482
X2.3	0,416	0,815	0,745	0,325	0,381
X2.4	0,457	0,737	0,528	0,497	0,297
X3.1	0,541	0,614	0,868	0,534	0,543
X3.2	0,401	0,481	0,745	0,387	0,356
X3.3	0,416	0,815	0,745	0,325	0,381
Y1.1	0,440	0,516	0,522	0,821	0,479
Y1.2	0,558	0,388	0,447	0,862	0,448
Y1.3	0,524	0,391	0,394	0,841	0,370
Y2.1	0,495	0,430	0,396	0,447	0,824
Y2.2	0,454	0,437	0,468	0,452	0,903
Y2.3	0,388	0,448	0,533	0,466	0,949
Y2.4	0,441	0,536	0,584	0,489	0,918

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

**Tabel 13**  
**Perbandingan Nilai AVE Dengan Korelasi Antar Variabel Laten**

	Discriminant Validity		Nilai Korelasi				
	AVE	Akar Kuadrat AVE	Pengetahuan	Pelayanan	Sanksi	Kesadaran	Kepatuhan
Pengetahuan	0,563	0,750	1,000	0,594	0,583	0,418	0,130
Pelayanan	0,662	0,814	0,594	1,000	0,781	0,080	0,107
Sanksi	0,621	0,788	0,583	0,781	1,000	0,235	0,265
Kesadaran	0,708	0,841	0,418	0,080	0,235	1,000	0,239
Kepatuhan	0,809	0,900	0,130	0,107	0,265	0,239	1,000

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

**Pengujian Model Struktural**

1. Nilai Koefisien Korelasi

**Tabel 14**  
Nilai Koefisien Korelasi

Variabel Laten	Koefisien Korelasi	Ket.
Pengetahuan -> Kesadaran	0,418	Sedang
Pelayanan -> Kesadaran	0,080	Sangat Rendah
Sanksi -> Kesadaran	0,235	Rendah
Pengetahuan -> Kepatuhan	0,130	Sangat Rendah
Pelayanan -> Kepatuhan	0,107	Sangat Rendah
Sanksi -> Kepatuhan	0,265	Rendah
Kesadaran -> Kepatuhan	0,239	Rendah

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

2. Nilai R Square

**Tabel 15**  
Nilai R<sup>2</sup>

Variabel Laten	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kesadaran	0,420	Moderate
Kepatuhan	0,390	Moderate

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

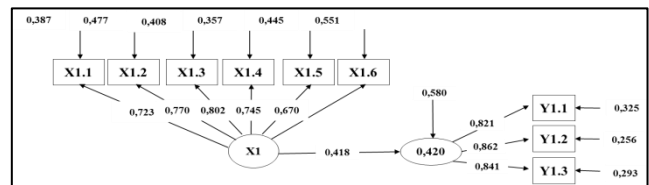
**Pengujian Kecocokan Model Gabungan**

**Tabel 16**  
Nilai Goodness of Fit

Nilai	Variabel Laten					Nilai Rata-Rata	Akar Nilai Rata-rata
	PP	PF	KSP	KMP	KKP		
Communality	0,563	0,662	0,621	0,708	0,809	0,673	0,820
R <sup>2</sup>				0,420	0,390	0,405	0,636
Goodness of Fit (GoF) = 0,820 x 0,636 = 0,522							

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

**Analisis Pengujian Hipotesis**  
Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak



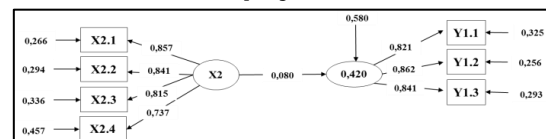
**Gambar 4**

**Diagram Jalur Pengujian Hipotesis 1**

Sumber: Data primer yang diolah (2015)

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  korelasi pengetahuan perpajakan sebesar 6,142 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,985). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  sehingga  $H_1$  diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak pemilik *online shop* di Tokopedia.com.

**Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak**



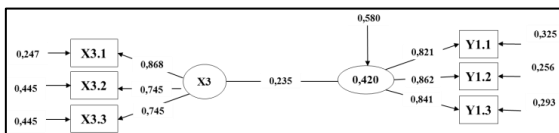
**Gambar 5**

**Diagram Jalur Pengujian Hipotesis 2**

**Sumber: Data primer yang diolah (2015)**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  korelasi pelayanan fiskus sebesar 0,768 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,985). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima  $H_0$  sehingga  $H_1$  ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak pemilik *online shop* di Tokopedia.com.

**Pengaruh ketegasan sanksi perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak**



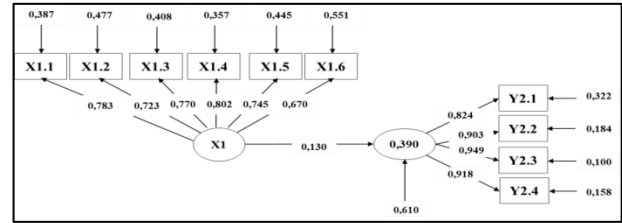
**Gambar 6**

**Diagram Jalur Pengujian Hipotesis 3**

**Sumber: Data primer yang diolah (2015)**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  korelasi ketegasan sanksi perpajakan sebesar 3,059 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,985). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  sehingga  $H_1$  diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak pemilik *online shop* di Tokopedia.com.

**Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan**



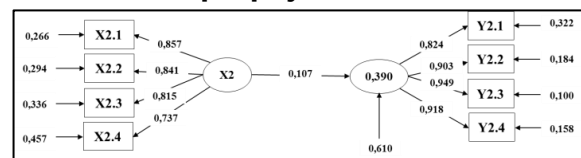
**Gambar 7**

**Diagram Jalur Pengujian Hipotesis 4**

**Sumber: Data primer yang diolah (2015)**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  korelasi pengetahuan perpajakan sebesar 2,148 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,985). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  sehingga  $H_1$  diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pemilik *online shop* di Tokopedia.com.

**Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan**



**Gambar 8**

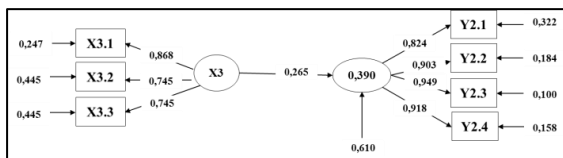
**Diagram Jalur Pengujian Hipotesis 5**

**Sumber: Data primer yang diolah (2015)**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  korelasi pelayanan fiskus sebesar 1,382 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  (1,985). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima  $H_0$ .

sehingga  $H_1$  ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pemilik *online shop* di Tokopedia.com.

**Pengaruh ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan**



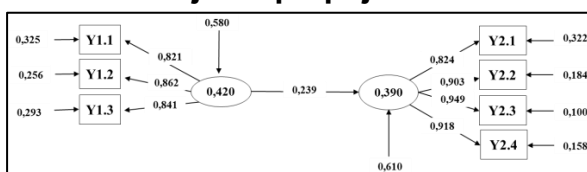
**Gambar 4.7**

**Diagram Jalur Pengujian Hipotesis 6**

**Sumber: Data primer yang diolah (2015)**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  korelasi ketegasan sanksi perpajakan sebesar 3,042 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,985). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  sehingga  $H_1$  diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pemilik *online shop* di Tokopedia.com.

**Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan**



**Gambar 10**

**Diagram Jalur Pengujian Hipotesis 7**

**Sumber: Data primer yang diolah (2015)**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  korelasi kesadaran membayar pajak sebesar 4,017 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,985). Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  sehingga  $H_1$  diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pemilik *online shop* di Tokopedia.com.

**Pengujian Variabel Intervening Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pemilik online shop melalui kesadaran membayar pajak**

Nilai  $t_{hitung}$  dari variabel pengetahuan perpajakan sebesar 3,3312 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,985, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,100 signifikan yang berarti ada pengaruh mediasi dan kesadaran membayar pajak merupakan variabel *intervening*. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak merupakan variabel *intervening* pada pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan diterima.

**Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pemilik online**

### **shop melalui kesadaran membayar pajak**

Nilai  $t_{hitung}$  dari variabel pelayanan fiskus sebesar 0,7328 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,985, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,019 tidak signifikan yang berarti tidak ada pengaruh mediasi dan kesadaran membayar pajak bukan merupakan variabel *intervening*. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak merupakan variabel *intervening* pada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan ditolak.

### **Pengaruh ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pemilik *online shop* melalui kesadaran membayar pajak**

Nilai  $t_{hitung}$  dari variabel ketegasan sanksi perpajakan sebesar 2,3873 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,985, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,056 signifikan yang berarti ada pengaruh mediasi dan kesadaran membayar pajak merupakan variabel *intervening*. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak merupakan variabel *intervening* pada pengaruh ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan diterima.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan pemilik *online shop* dalam membayar pajak penghasilannya dengan

kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari  $R^2$ , ketepatan pengaruh antar variabel laten secara simultan menunjukkan bahwa:
  - a. Kepatuhan pemilik *online shop* dalam membayar pajak penghasilannya dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, ketegasan sanksi perpajakan dan kesadaran membayar pajak pemilik *online shop* sebesar 39%. Sisanya sebesar 61% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.
  - b. Kesadaran pemilik *online shop* dalam membayar pajak dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan ketegasan sanksi sebesar 42%. Sisanya 58% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil pengujian t-statistik, menunjukkan bahwa:
  - a. Pengetahuan yang diukur dengan 6 (enam) indikator berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pemilik *online shop*, begitu pula pengaruhnya terhadap kesadaran membayar pajak. Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin banyak pemilik *online shop* yang mengetahui peraturan perpajakan maka

- kepatuhan dan kesadaran pemilik *online shop* dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya pun akan meningkat. Dari keenam indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi pengetahuan perpajakan adalah indikator keempat (PTKP, PKP dan tarif), diikuti indikator kelima (sosialisasi oleh KPP), kemudian indikator ke satu (kepemilikan NPWP), ketiga (sanksi pajak), kedua (hak dan kewajiban) dan yang terakhir keenam (*training* perpajakan yang diikuti).
- b. Pelayanan fiskus yang diukur dengan 4 (empat) indikator berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pemilik *online shop*, begitu pula pengaruhnya terhadap kesadaran membayar pajak. Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan KPP kepada Wajib Pajak khususnya pemilik *online shop* maka kepatuhan dan kesadaran pemilik *online shop* dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya pun akan meningkat namun tidak terlalu signifikan. Dari keempat indikator pelayanan pajak hasil terkuat yang mempengaruhi pelayanan fiskus adalah indikator pertama (fiskus bekerja transparan), diikuti indikator kedua fiskus sukarela membantu Wajib Pajak), kemudian indikator ketiga (fiskus menjaga kerapian dan menjaga tutur katanya) dan yang terakhir keempat (fiskus memberikan pelayanan yang cepat dan tangkas).
- c. Ketegasan sanksi perpajakan yang diukur dengan 3 (tiga) indikator berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pemilik *online shop*, begitu pula pengaruhnya terhadap kesadaran membayar pajak. Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin tegas sanksi yang diterapkan maka kepatuhan dan kesadaran pemilik *online shop* dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya pun akan meningkat. Dari ke tiga indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi ketegasan sanksi perpajakan adalah indikator pertama (sanksi pajak), kemudian kedua (penegakan hukum oleh aparat) dan yang terakhir ketiga (sosialisasi sanksi perpajakan).
- d. Kesadaran membayar pajak yang diukur dengan 3 (tiga) indikator berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pemilik *online shop*. Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki pemilik *online shop* maka kepatuhan pemilik *online shop* dalam melaksanakan kewajibannya pun akan meningkat. Dari ke tiga indikator tersebut hasil terkuat yang mempengaruhi kesadaran

- membayar pajak adalah indikator kedua (penundaan pembayaran dapat merugikan negara), kemudian ketiga (pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan) dan yang terakhir pertama (pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara).
3. Berdasarkan Uji Sobel dan Uji t, menunjukkan bahwa:
    - a. Variabel kesadaran membayar pajak dapat menjadi variabel intervening antara pengetahuan terhadap kepatuhan lebih baik dibandingkan dengan pengaruh pengetahuan secara langsung terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan.
    - b. Variabel kesadaran membayar pajak dapat menjadi variabel intervening antara ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan namun hasil Uji-t menyatakan dibandingkan dengan pengaruh ketegasan sanksi perpajakan secara langsung terhadap kepatuhan hasilnya lebih kecil.
    - c. Variabel kesadaran membayar pajak tidak dapat menjadi variabel intervening antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan. Hal ini menunjukkan pula variabel kesadaran membayar pajak tidak bisa menjadi variabel intervening antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan lebih baik daripada pengaruh langsung pelayanan fiskus terhadap kepatuhan perpajakan.
  4. Terkait fenomena yang ada dengan variabel penelitian ini adalah:
    - a. Fenomena yang terkait dengan variabel pengetahuan perpajakan yaitu masih kurangnya edukasi perpajakan dalam rangka meningkatkan pemahaman hak dan kewajiban perpajakan pemilik *online shop*.
    - b. Fenomena yang terkait dengan variabel pelayanan fiskus, yaitu pelayanan yang diberikan oleh fiskus/aparat pajak tidak dipergunakan secara rutin oleh Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak khususnya pemilik *online shop* tidak terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang ada di kantor pajak dan menyebabkan rendahnya kesadaran pemilik *online shop*. Selain itu, kebanyakan wajib pajak bukan lagi mempertimbangkan pelayanan yang diberikan kantor pajak dalam kesadarannya membayar pajak karena pelayanan yang baik memang harus diberikan oleh setiap kantor pajak,
    - c. Fenomena yang terkait dengan variabel ketegasan sanksi ditandai dengan:
      - Sanksi masih kurang jelas dan kurang tegas, sehingga Wajib Pajak dalam hal ini pemilik *online shop* masih ada yang melalaikan kewajiban dan melanggar

- kewajibannya membayar pajak tidak tepat waktu.
- Sanksi yang diberikan masih kurang adil, sehingga Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran diberikan sanksi sesuai dengan kondisi kewajiban perpajakannya.
  - Sanksi yang diberikan kurang memberikan efek jera sehingga Wajib Pajak masih banyak yang melanggar kewajibannya dan tidak patuh akan kewajibannya.
- d. Fenomena yang terkait dengan variabel kesadaran Wajib Pajak ditandai dengan:
- Kurangnya pengetahuan Wajib Pajak akan pentingnya membayar pajak.
  - Kurangnya pemahaman Wajib Pajak akan kewajiban membayar pajak.
  - Kurangnya kesukarelaan Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya.

### **SARAN**

Berdasarkan tinjauan pustaka, pengujian hipotesis dan pembahasan maka penulis memberikan saran bagi kepentingan ilmiah (penelitian selanjutnya) dan pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, sebagai berikut.

#### **Untuk Kepentingan Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya apabila ingin

meneliti mengenai kepatuhan kewajiban perpajakan khususnya pemilik *online shop*. Peneliti yang ingin meneliti dengan tema/bahasan yang sama diharapkan menambah jumlah objek penelitian, variabel penelitian maupun jumlah responden, indikator, populasi, jumlah sampel yang berbeda maupun perbedaan penggunaan metode penelitian. Hal tersebut diharapkan dapat memperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya oleh peneliti-peneliti terdahulu sekaligus lebih menjelaskan secara detail hasil dari penelitian tersebut.

#### **Untuk Kepentingan Terapan**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran dari hasil penelitian yang diperoleh, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pengetahuan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak khususnya pemilik *online shop* sebaiknya terus dilakukan sosialisasi edukasi perpajakan bagi Wajib Pajak baik melalui media internet, pemberian seminar, pelatihan, *workshop*, serta mengkaji kembali peraturan perpajakan dimana diharapkan mempermudah wajib pajak mempelajari perpajakan. Semakin baik pengetahuan pajak yang diterapkan, maka semakin banyak wajib pajak yang patuh memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dengan begitu akan membuat peningkatan penerimaan pajak negara.

2. Untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak khususnya *online shop* terhadap kewajibannya bisa melalui sosialisasi pihak DJP kepada masyarakat dengan cara seperti pemberian info-info gratis baik dengan pamflet, brosur, ataupun buletin tentang pentingnya membayar pajak, dan diadakannya kegiatan penyuluhan antara pegawai dan Wajib Pajak untuk memberikan informasi dan pengetahuan agar Wajib Pajak bisa memahami akan ketentuan pajak tersebut dan secara sukarela membayar kewajibannya dengan tepat waktu. Penyuluhan perpajakan tidak hanya dilakukakan kepada masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak tetapi juga kepada Wajib Pajak yang sudah terdaftar, sehingga tahu pentingnya kesadaran akan membayar pajak dan akan meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Untuk pihak DJP, diharapkan dapat dijadikan evaluasi bagi pihak DJP dan menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan ataupun mempertegas aturan yang ada sehingga sanksi yang ada dapat membuat efek jera kepada Wajib Pajak yang masih tidak menaati aturan dengan demikian dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak terutangnya

## REFERENCES

### Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor: PER-31/PJ/2010 (diunduh pada 07 April 2015, jam 6:42 AM).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (diunduh pada 9 April 2015, jam 10:42 AM).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 162/PMK.011/2012 tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak (diunduh pada 11 Juni 2015, jam 10:00 AM).

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-62/PJ/2013 Tentang Penegasan Ketentuan Perpajakan Atas Transaksi *e-Commerce* (diunduh pada 13 November 2014, jam 23:14 PM).

### Buku

Ahmadi, Chandra dan Hermawan, Dadang. 2013. *E-Business & E-Commerce*. Andi: Yogyakarta.

Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro: Semarang

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*

- Regresi, Edisi 7*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hair, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., Anderson, Rolph E. 2013. *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition*. Pearson Education Limited: New Jersey.
- Narimawati, Umi. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi : Genesis.
- Nurmatu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan, Edisi 3*. Granit: Jakarta.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi 8 Buku 1*. Salemba Empat: Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2014. *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soemitro, Rochmat. 1988. *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung: Eresco.
- Waluyo, Minto. 2011. *Panduan dan Aplikasi Struktural Equation Modelling untuk Aplikasi Model dalam Penelitian Teknik Industri, Psikologi, Sosial dan Manajemen*. PT Indeks: Jakarta.
- Zain, Mohammad. 2007. *Manajemen Perpajakan Edisi 3*. Salemba Empat: Jakarta.
- Jurnal**
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". *Jurnal Universitas Diponegoro: Semarang*.
- Fikriningrum, Winda Kurnia dan Syafruddin, Muchamad. 2012. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Candisari)". *Jurnal Universitas Diponegoro: Semarang*.
- Jaya, I Gede Nyoman Mindra dan Sumertajaya, I Made. 2008. "Pemodelaan Persamaan Struktural Dengan Partial Least Square". *Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika*
- Hastuti, Rinna. 2014. "Pengaruh Sensus Pajak Nasional, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di KPP Pratama Surakarta)". *Universitas Muhamadiyah: Surakarta*.
- Muliari, Ni Ketut dan Setiawan, Eri Setiawan. 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran

- Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*". Vol.6 No. 1 Januari 2011. Jurnal Universitas Udayana: Denpasar.
- Nugroho, Rohman Adi. 2012. *"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening"*. Skripsi Universitas Diponegoro: Semarang.
- Pahala, Indra; Hasanah, Nuramalia; Sari, Intan Mayang. 2014. *"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Beban Pajak Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan"* Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4.
- Pertiwi, Anna. 2010 *"Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)"*. Skripsi Universitas Komputer Indonesia: Bandung.
- Putri, Carola Ditta Surya. 2013. *"Analisis Pengaruh Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan PBB Masyarakat Desa dan Kota dengan Variabel Moderating Kontrol Petugas Desa/ Kelurahan (Studi Kasus Pada Kabupaten Demak)"*. Jurnal Universitas Diponegoro: Semarang.
- Rantung, Tatiana Vanessa; Adi, Priyo Hari. 2010. *"Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak"*.
- Rohmawati, Lusya; Prasetyono; Rimawati, Yuni. 2014. *"Pengaruh Sosialisasi Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebaas pada KPP Pratama Gresik Utama)"*. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4.
- Santi, Anisa Nirmala. 2012. *"Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda Dan Sikap Fiskusterhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang)"*. Jurnal Universitas Diponegoro: Semarang.
- Suwardi, Fitriana. 2010. *"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur)"*. Skripsi Universitas Komputer Indonesia: Bandung.
- Syahri, Arfin; Fauziati, Popi; dan Nurhuda. 2014. *"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Bangunan (Studi Padang, Sumatra Barat)"*. Vol. 4, No.1 (2014) Jurnal Universitas Bung Hatta: Jakarta
- Tiraanda, Tryana A.M. 2013. *"Kesadaran Perpajakan, Sanksi*

*Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan*". ISSN 2303-1174. Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado: Manado.

Utami, Penny Sri. 2013. "Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Implikasinya Pada Penerimaan Pajak".

### Artikel

Ajzen, Icek. 2006. *Constructing A Theory Of Planned Behavior Questionnaire*

<http://www.bisnisonline7.com/transaksi-bisnis-online.htm> (diakses pada 7 April 2015 jam 10:05 AM)

<http://sosmedtoday.com/2014/09/penggunaan-internet-2014-berapa-data-nielsen/> (diakses pada 7 April 2015 jam 10:15 AM)

<http://www.merdeka.com/gaya/ini-alasan-anda-harus-melirik-bisnis-online-shop.html> (diakses pada 7 April 2015 jam 10:41 AM)

<http://www.slideshare.net/andisboediman/indonesia-digital-landscape-study-2012-by-ideosource> (diakses pada 7 April 2015 jam 9:55 AM)

<http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak> (diunduh pada 9 April 2015, jam 9:35 AM)

<http://www.pajak.go.id/content/tingkatkan-penerimaan-untuk-kurangi-ketergantungan-asing> (diunduh pada 25 Mei 2015, jam 11:34 PM)

[http://algo.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod\\_resource/content/1/penguji](http://algo.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/penguji)

[an%2model%20riset.pdf](#)

(diunduh pada 6 Juni 2015, jam 10:50 PM)

[http://jonathansarwono.info/teori\\_spss/msi.pdf](http://jonathansarwono.info/teori_spss/msi.pdf) (diunduh pada 8 Juni 2015, jam 16:29 PM)

<http://www.stiesaedu.com/berita/N52b92ec6283a> (diakses pada 9 Juni 2015, jam 5:31 AM)

<http://www.pajak.go.id/content/article/membangun-kepatuhan-menuju-masyarakat-sadar-pajak> (diunduh pada 11 Juni 2015, jam 9:30 AM)

### Website

<http://www.alexa.com/topsites/countries;5/ID> (diakses 4 April 2015 jam 4:15 PM)

<http://bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1199> (diakses 4 April 2015 jam 4:45 PM)

<http://people.umass.edu/aizen/tpb.html> (diunduh 14 April 2015, jam 3:20 AM)

<http://amsyong.com/wp-content/uploads/2014/07/S-PL-011-14-00-Aspek-Perpajakan-e-commerce.pdf> (diunduh pada 26 Mei 2015, jam 8:00 AM)

[http://www.jonathansarwono.info/teori\\_spss/PLSSEM.pdf](http://www.jonathansarwono.info/teori_spss/PLSSEM.pdf) (Diunduh pada 22 Mei 2015, jam 11:30 AM)

[http://icl.googleusercontent.com/?lite\\_url=http://konsultanstatistik.com/2010/10/simulasi-smarpls\\_852.html?m%3D1&ei=Y3oufi9fi9F&lc=id-ID&s=1](http://icl.googleusercontent.com/?lite_url=http://konsultanstatistik.com/2010/10/simulasi-smarpls_852.html?m%3D1&ei=Y3oufi9fi9F&lc=id-ID&s=1) (Diakses pada 22 Mei 2015, jam 11:15 AM)

<http://www.statistikolahdata.com/2011/12/partial-least-square.html?m=1>  
(Diakses 22 Mei 2015, jam 11:25 AM)

<http://www.smartpls.de> (diunduh pada 24 Mei 2015, jam 22:45 PM)

[http://archive.org/stream/ManualSmartPLS/58210183-Manual-Smart-PLS\\_djvu.txt](http://archive.org/stream/ManualSmartPLS/58210183-Manual-Smart-PLS_djvu.txt) (Diakses pada 22 Mei 2015, jam 22:30 PM)  
<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html> (diakses pada tanggal 11 Juli 2018)