

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Commerce telah menjadi sektor ekonomi yang tumbuh pesat di era digital dan membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek ekonomi dan bisnis. Hal ini sejalan dengan pandangan Laudon dan Traver (2022) yang menyatakan bahwa *E-Commerce* berperan besar dalam transformasi sistem informasi akuntansi dan praktik perpajakan modern. Di Indonesia, perkembangan *E-Commerce* menunjukkan tren eksponensial, terutama sejak pandemi COVID-19 yang mempercepat adopsi teknologi dan transaksi daring. Data menunjukkan bahwa sektor ini berkontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi digital, yang pada akhirnya meningkatkan kontribusi terhadap PDB nasional. Menurut laporan e-Conomy SEA 2020 oleh Google, Temasek, dan Bain & Company, ekonomi digital Indonesia tumbuh sebesar 11% sepanjang 2020, dengan kontribusi mencapai 44 miliar dolar AS atau sekitar Rp 619 triliun terhadap PDB nasional. Namun, pertumbuhan pesat ini juga menimbulkan tantangan yang kompleks, terutama dalam pengelolaan dan pelaporan perpajakan. Irawati et al. (2021) mengungkapkan bahwa meskipun *E-Commerce* mendukung pertumbuhan ekonomi, sektor ini menghadirkan tantangan baru dalam penyesuaian regulasi dan mekanisme pelaporan pajak yang sesuai dengan karakteristik transaksi digital yang unik.

Dalam konteks bisnis *E-Commerce*, adopsi sistem informasi akuntansi berbasis teknologi menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dalam pencatatan dan pelaporan pajak. Sistem ini memungkinkan integrasi data transaksi

secara otomatis yang dapat mengurangi risiko kesalahan pencatatan manual. Indrawan dan Sastradipraja (2020) menjelaskan bahwa meskipun sistem ini menawarkan manfaat signifikan, tantangan utama terletak pada kesiapan organisasi, khususnya kompetensi sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang memadai. Oleh karena itu, pelatihan intensif dan pengembangan kapabilitas teknis menjadi agenda penting dalam mendukung implementasi teknologi ini.

Seiring dengan perkembangan pesat *E-Commerce*, pemerintah juga dituntut untuk memperbarui regulasi perpajakan agar sejalan dengan dinamika bisnis digital. Regulasi seperti e-faktur dan pengawasan transaksi lintas negara telah diterapkan untuk meningkatkan transparansi dan kepatuhan pajak. Salah satu inovasi terbaru adalah penerapan Core Tax System (Coretax), yaitu sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan data pajak. Coretax memungkinkan integrasi data secara real-time, sehingga mempermudah otoritas pajak dalam memantau transaksi digital dan menekan potensi penghindaran pajak. Meskipun demikian, Sulastri et al. (2023) menunjukkan bahwa masih terdapat celah regulasi yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghindari kewajiban pajak mereka. Tantangan implementasi, seperti kesiapan infrastruktur, kepatuhan wajib pajak, dan koordinasi antarinstansi, menciptakan hambatan bagi otoritas pajak dalam menegakkan kepatuhan di sektor yang berkembang sangat dinamis.

Selain tantangan regulasi, tingkat kesadaran dan pemahaman pelaku usaha terhadap pentingnya kepatuhan pajak masih tergolong rendah, terutama di kalangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang mendominasi sektor *E-Commerce*.

Banyak pelaku usaha belum sepenuhnya memahami proses pelaporan pajak yang benar maupun pentingnya menjaga kepatuhan demi keberlanjutan bisnis. Sormin (2022) mencatat bahwa rendahnya kesadaran ini menjadi salah satu hambatan utama dalam membangun ekosistem perpajakan yang efektif di negara berkembang seperti Indonesia. Kombinasi antara kompleksitas transaksi *E-Commerce*, ketergantungan pada teknologi akuntansi, dan rendahnya literasi pajak menjadikan kebutuhan akan jasa konsultasi pajak semakin relevan. Layanan ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha memahami kewajiban perpajakan mereka, mengoptimalkan penggunaan teknologi pencatatan pajak, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang terus berkembang.

Dengan *E-Commerce* yang semakin menjadi bagian integral dari perekonomian modern, volume transaksi digital terus meningkat dengan karakteristik yang semakin kompleks, mencakup variasi metode pembayaran, model bisnis, serta jenis pajak yang harus diterapkan sesuai regulasi. Ahmad et al. (2023) menunjukkan bahwa kompleksitas ini sering kali menyebabkan tingginya tingkat kesalahan dalam pelaporan pajak, terutama di kalangan pelaku usaha yang belum memanfaatkan sistem otomatis atau jasa profesional. Dalam kondisi ini, sistem informasi akuntansi berbasis teknologi menjadi solusi utama. Bellon et al. (2022) mengungkapkan bahwa perusahaan yang telah mengadopsi teknologi akuntansi digital cenderung lebih patuh terhadap regulasi pajak dibandingkan dengan perusahaan yang masih mengandalkan sistem manual. Efisiensi yang dihasilkan tidak hanya membantu operasional bisnis, tetapi juga meningkatkan keandalan data yang dilaporkan kepada otoritas pajak.

Penerapan sistem e-faktur oleh pemerintah juga memberikan dampak positif terhadap transparansi pelaporan pajak. Sistem ini memungkinkan otoritas pajak memonitor transaksi bisnis secara lebih efektif. Namun, keberhasilan penerapannya bergantung pada kesiapan dan pemahaman pelaku usaha dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Caduc (2023) menyoroti bahwa banyak UMKM masih menghadapi kendala dalam mengadopsi e-faktur karena keterbatasan teknologi dan sumber daya manusia. Selain itu, transaksi lintas batas dalam *E-Commerce* menambah dimensi baru dalam pengelolaan pajak. Perbedaan kebijakan antarnegara menciptakan ketidakseimbangan dalam alokasi pajak, terutama bagi negara dengan volume impor tinggi. Sormin (2022) menjelaskan bahwa koordinasi regulasi pajak lintas negara masih menjadi tantangan besar, yang dapat menimbulkan ketidakpastian dalam penghitungan pajak dan risiko sanksi akibat ketidaksesuaian regulasi.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, teknologi big data dan kecerdasan buatan (AI) mulai dimanfaatkan dalam pengelolaan pajak. Ahmad et al. (2023) mencatat bahwa teknologi ini dapat mendeteksi kesalahan atau ketidaksesuaian data dengan lebih cepat serta memprediksi risiko pelaporan yang berpotensi memicu audit pajak. Analisis data yang mendalam memungkinkan perusahaan *E-Commerce* mengelola pajak secara lebih strategis dan efisien. Lebih jauh lagi, Sulastri et al. (2023) menyoroti bahwa pemanfaatan big data oleh otoritas pajak dapat membantu mengidentifikasi pola ketidakpatuhan secara lebih efektif, menciptakan ekosistem perpajakan yang lebih transparan dan berkeadilan.

Meskipun demikian, pengelolaan pajak di sektor *E-Commerce* tetap menghadirkan tantangan yang kompleks, terutama terkait dengan tingkat pemahaman dan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi perpajakan digital. Banyak UMKM belum sepenuhnya memahami implikasi regulasi yang berlaku, sehingga kerap gagal memenuhi kewajiban pajak secara tepat waktu atau akurat. Indrawan dan Sastradipraja (2020) menegaskan bahwa kurangnya pemahaman ini berdampak langsung pada ketidakpatuhan dan berisiko terhadap keberlanjutan bisnis. Edukasi pajak yang terbatas menjadi akar permasalahan rendahnya kepatuhan tersebut. Irawati et al. (2021) menyoroti bahwa rendahnya akses terhadap informasi dan pelatihan perpajakan membuat pelaku usaha, khususnya yang baru bertransisi ke *E-Commerce*, kesulitan menavigasi sistem perpajakan yang kompleks. Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan kemampuan finansial untuk mengadopsi sistem perpajakan digital memperburuk situasi. Bellon et al. (2022) menambahkan bahwa tanpa dukungan teknologi yang memadai, risiko kesalahan pencatatan dan pelaporan pajak semakin tinggi.

Dalam kondisi demikian, jasa konsultan pajak berperan penting sebagai solusi strategis untuk membantu pelaku usaha memitigasi risiko perpajakan. Konsultan pajak yang berpengalaman dapat memberikan panduan dalam memanfaatkan teknologi pajak dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Namun, Ahmad et al. (2023) mencatat bahwa rendahnya kesadaran terhadap manfaat jasa konsultan pajak menyebabkan banyak pelaku usaha enggan menggunakan layanan tersebut. Hambatan lainnya datang dari resistensi internal terhadap perubahan, kekhawatiran

biaya, serta kurangnya pelatihan karyawan untuk mengoperasikan teknologi baru (Caduc, 2023).

Dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan tersebut, menjadi jelas bahwa pengelolaan pajak di sektor *E-Commerce* tidak hanya membutuhkan solusi teknologi, tetapi juga pendekatan holistik yang mencakup edukasi, dukungan regulasi yang adaptif, serta kolaborasi dengan tenaga ahli seperti konsultan pajak. Kepatuhan pajak sendiri, sebagaimana dijelaskan James dan Alley (2002), mencerminkan sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Dalam konteks bisnis digital, kepatuhan pajak menjadi semakin menantang karena sifat transaksi yang lintas batas dan sulit diawasi. OECD (2020) juga menegaskan bahwa peningkatan aktivitas *E-Commerce* meningkatkan risiko underreporting, tax avoidance, dan bahkan tax evasion. Untuk mengatasinya, pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai kebijakan, seperti pajak *E-Commerce* dan Core Tax System, guna memperkuat kepatuhan wajib pajak, termasuk pelaku usaha berbasis digital.

Selain regulasi, faktor lain yang turut memengaruhi kepatuhan pajak dalam bisnis digital adalah sistem informasi akuntansi dan kesiapan digital (*digital Readiness*). Tian dan Stewart (2021) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi yang efektif dapat membantu bisnis dalam pencatatan keuangan yang transparan dan akurat, sehingga mempermudah pelaporan pajak. Sementara itu, *digital Readiness* memastikan bahwa pelaku usaha memiliki infrastruktur dan literasi digital yang memadai untuk memenuhi kewajiban pajak secara efisien. Di sisi lain, peran konsultan pajak semakin krusial untuk membantu pelaku usaha memahami dan mematuhi regulasi yang terus berkembang, baik dalam konteks perencanaan pajak

maupun kepatuhan administratif. Dengan adanya peran moderasi dari jasa konsultan pajak, efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi dan digital *Readiness* terhadap kepatuhan pajak di lingkungan bisnis digital dapat lebih terukur.

Berdasarkan keseluruhan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bisnis *E-Commerce*, sistem informasi akuntansi, dan digital *Readiness* terhadap kepatuhan pajak, dengan jasa konsultan pajak sebagai variabel moderasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada sub-bab di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah bisnis *E-Commerce* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?
2. Apakah sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?
3. Apakah digital *Readiness* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?
4. Apakah jasa konsultan pajak mampu memoderasi pengaruh bisnis *E-Commerce*, sistem informasi akuntansi, dan digital *Readiness* terhadap kepatuhan pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh bisnis *E-Commerce*, sistem informasi akuntansi, dan digital *Readiness* terhadap kepatuhan pajak di Indonesia.

2. Menguji dan memberikan bukti empiris mengenai peran jasa konsultan pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara bisnis *E-Commerce*, sistem informasi akuntansi, dan digital *Readiness* terhadap kepatuhan pajak.

3.1 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi beberapa pihak:

1. Bagi Pelaku Usaha *E-Commerce*: Penelitian ini membantu mereka memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, serta bagaimana jasa konsultan pajak dapat mendukung pemenuhan kewajiban pajak secara lebih akurat dan tepat waktu.
2. Bagi Konsultan Pajak: Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memberikan layanan konsultasi yang lebih relevan, khususnya dalam membantu klien meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi perpajakan di era digital.
3. Bagi Pemerintah dan Otoritas Pajak: Penelitian ini memberikan data empiris mengenai pengaruh *E-Commerce*, sistem informasi akuntansi, dan digital *Readiness* terhadap kepatuhan pajak, serta menyoroti peran jasa konsultan pajak sebagai faktor pendukung. Temuan ini dapat dijadikan dasar untuk menyusun kebijakan perpajakan digital yang lebih efektif dan mendorong kepatuhan wajib pajak.