

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Grand Theory: Theory of Planned Behavior (TPB)

Penelitian ini menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) sebagai grand teori. TPB merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang menjelaskan bahwa perilaku individu tidak muncul secara kebetulan, tetapi merupakan hasil dari niat (intention) yang dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku (attitude), norma subjektif (subjective norm), dan perceived behavioral control (kontrol perilaku yang dirasakan).

Menurut Ajzen (1991), sikap terhadap perilaku merujuk pada penilaian individu tentang apakah suatu perilaku dianggap baik atau buruk. Norma subjektif mencerminkan tekanan sosial atau harapan orang lain yang memengaruhi apakah individu akan melakukan perilaku tersebut. Sementara itu, perceived behavioral control berkaitan dengan persepsi individu terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku tersebut, yang sering dihubungkan dengan pengalaman masa lalu dan hambatan yang diantisipasi.

Dalam penelitian ini, TPB digunakan untuk memahami keputusan pelaku usaha *E-Commerce* dalam memanfaatkan jasa konsultan pajak, serta tingkat kepatuhan pajak sebagai bagian penting dari perilaku tersebut. Adopsi teknologi seperti sistem informasi akuntansi, kesiapan digital, dan aktivitas bisnis *E-Commerce* merupakan faktor yang dapat memengaruhi kontrol perilaku yang dirasakan (perceived behavioral control).

Misalnya:

Jika pelaku usaha memiliki sistem informasi akuntansi berbasis teknologi yang baik, maka persepsi mereka tentang kemudahan pelaporan pajak akan meningkat, sehingga meningkatkan peluang untuk mematuhi regulasi pajak.

Digital *Readiness* menggambarkan kesiapan organisasi dalam mengadopsi teknologi yang mendukung perilaku kepatuhan pajak.

Bisnis *E-Commerce* sebagai variabel independen menciptakan kondisi transaksi yang kompleks dan lintas batas, yang dapat menimbulkan tantangan dalam kepatuhan pajak.

Dalam kondisi ini, keputusan menggunakan jasa konsultan pajak muncul sebagai niat perilaku untuk memastikan kewajiban pajak dapat dipenuhi dengan baik. Variabel kepatuhan pajak kemudian bertindak sebagai faktor moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kebutuhan jasa konsultasi pajak.

Dengan demikian, TPB menjelaskan bagaimana sikap positif pelaku usaha terhadap kepatuhan, tekanan norma sosial (misalnya aturan pemerintah dan tuntutan pasar), serta kontrol perilaku yang dirasakan melalui kesiapan digital dan teknologi akuntansi akan memengaruhi niat menggunakan jasa konsultan pajak dan perilaku kepatuhan pajak secara nyata.

2.2 Bisnis *E-Commerce*

Perkembangan *E-Commerce* merujuk pada transformasi aktivitas perdagangan dari metode konvensional ke platform digital yang memanfaatkan teknologi informasi untuk

transaksi barang dan jasa melalui jaringan elektronik seperti internet. Menurut Ajzen (1991), Theory of Planned Behavior (TPB) adalah model teoretis yang relevan dalam memahami adopsi teknologi *E-Commerce*. TPB menjelaskan bahwa keputusan untuk mengadopsi teknologi digital dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap teknologi, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Gangwal & Bansal (2016) menunjukkan bahwa TPB mampu menjelaskan pola adopsi teknologi *E-Commerce* di berbagai konteks, termasuk negara berkembang.

Faktor pendorong utama adopsi *E-Commerce* meliputi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap platform digital. Dalam penelitian Siddiqui (2022), faktor kepercayaan menjadi aspek kritis, terutama di negara berkembang, di mana infrastruktur teknologi sering kali masih kurang memadai. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa hambatan lain seperti ketidakpercayaan terhadap keamanan data digital dan keterbatasan sumber daya teknologi menjadi kendala besar.

Sikap positif terhadap teknologi memainkan peran penting dalam keputusan adopsi *E-Commerce* oleh usaha kecil dan menengah (UKM). Hassen et al., (2021) menekankan bahwa sikap ini sering dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, seperti peningkatan efisiensi operasional dan daya saing. Selain itu, norma sosial—termasuk tekanan dari pasar, ekspektasi konsumen, dan praktik kompetitor—mendorong pelaku usaha untuk menggunakan teknologi digital. Picazo-Vela et al., (2014) menjelaskan bahwa norma sosial menjadi pendorong signifikan dalam persepsi pelaku usaha terhadap pentingnya *E-Commerce* sebagai strategi bisnis. Norma ini terbentuk melalui tekanan pasar dan ekspektasi konsumen yang mengharapkan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi daring.

Dalam transaksi di *E-Commerce* banyak tantangan yang dihadapi perusahaan akibat tingginya volume transaksi, beragamnya metode pembayaran, serta kebutuhan integrasi logistik untuk mendukung efisiensi operasional. Menurut Chaffey et al., (2019), kompleksitas ini menjadi hambatan utama dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi, khususnya yang berkaitan dengan perpajakan dan pelaporan keuangan. Faktor-faktor ini menciptakan kebutuhan akan sistem yang mampu mengelola data transaksi dengan transparansi dan akurasi tinggi.

Inovasi teknologi telah menjadi solusi utama dalam menghadapi kompleksitas transaksi. Penelitian Li et al., (2020) menunjukkan bahwa teknologi seperti blockchain dapat membantu menyederhanakan pengelolaan transaksi. Blockchain menawarkan fitur keamanan data yang tinggi, pencatatan terdistribusi, dan transparansi dalam setiap tahap transaksi. Ini sangat penting, terutama dalam transaksi lintas negara yang melibatkan berbagai yurisdiksi perpajakan dengan regulasi yang berbeda. Teknologi ini juga memfasilitasi audit dan pelaporan yang lebih mudah dan akurat.

Selain teknologi, pemahaman yang mendalam tentang prosedur akuntansi juga menjadi elemen penting dalam pengelolaan kompleksitas transaksi. Natariasari & Hariyani (2023) mencatat bahwa perusahaan yang memiliki pengetahuan kuat tentang prosedur akuntansi dapat lebih fleksibel dalam menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan. Pemahaman ini memungkinkan pencatatan transaksi yang sesuai dengan standar akuntansi dan regulasi yang berlaku, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau ketidakpatuhan.

Kompleksitas transaksi sering kali berdampak pada kepatuhan pajak perusahaan, terutama di sektor *E-Commerce*. Dengan tingginya volume transaksi, perusahaan

menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa semua data tercatat dengan benar untuk keperluan perpajakan. Penelitian menunjukkan bahwa tanpa sistem yang terintegrasi, perusahaan berisiko melakukan kesalahan dalam pelaporan pajak, yang dapat mengakibatkan sanksi atau penalti. Integrasi sistem berbasis teknologi seperti blockchain dapat membantu memastikan transparansi dan akurasi yang lebih baik dalam pengelolaan transaksi *E-Commerce*.

2.3 Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan serangkaian proses terstruktur yang dirancang untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data keuangan menjadi informasi yang relevan dan dapat diandalkan bagi pengambilan keputusan. Dengan semakin berkembangnya teknologi, SIA telah bertransformasi ke dalam bentuk digital yang memungkinkan pencatatan keuangan dilakukan dengan lebih akurat dan efisien. Butkevich (2021) menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam SIA tidak hanya meningkatkan efisiensi pencatatan tetapi juga membantu perusahaan mematuhi regulasi perpajakan dan mengurangi risiko kesalahan dalam pelaporan keuangan.

Efikasi diri, yaitu kepercayaan pengguna terhadap kemampuannya dalam menggunakan teknologi, merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi SIA. Alamin et al., (2020) menemukan bahwa pengguna dengan tingkat kepercayaan diri yang tinggi terhadap teknologi lebih cepat beradaptasi dengan sistem informasi berbasis teknologi. Adaptasi ini meningkatkan produktivitas kerja, meminimalkan kesalahan, dan mendorong tingkat kepatuhan terhadap regulasi perpajakan.

Penelitian menunjukkan bahwa integrasi SIA dengan kebijakan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik individu maupun organisasi. Endraria & Mulyadi (2019) menyoroti bahwa penerapan SIA yang mendukung kebijakan seperti pengampunan pajak (*tax amnesty*) memungkinkan pelaporan pajak yang lebih terorganisasi, mengurangi risiko penalti akibat kesalahan administrasi. Sistem ini juga membantu menciptakan kepercayaan antara wajib pajak dan otoritas pajak melalui proses pelaporan yang lebih transparan.

SIA berbasis teknologi memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan, termasuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya administrasi, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Adopsi teknologi seperti big data dan kecerdasan buatan juga mulai dimanfaatkan dalam SIA untuk mendeteksi kesalahan atau ketidaksesuaian data dengan lebih cepat (Butkevich, 2021). Hal ini tidak hanya mengurangi risiko penalti tetapi juga meningkatkan akurasi laporan keuangan dan perpajakan.

2.4 Digital Readiness

Kesiapan digital mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi operasional dan keamanan data. Menurut Ngatcheu (2020), kesiapan digital terdiri dari tiga pilar utama: faktor hukum, ekonomi, dan teknologi. Ketiga elemen ini berkontribusi signifikan terhadap kemampuan perusahaan untuk menghadapi tantangan yang muncul dalam ekosistem *E-Commerce* yang dinamis. Dalam konteks ini, kesiapan digital mencakup implementasi kebijakan, pengembangan infrastruktur teknologi, serta adopsi sistem digital yang dapat

mengakomodasi kebutuhan bisnis modern, termasuk pengelolaan data yang aman dan terintegrasi

Keamanan data digital dalam *E-Commerce* mencakup perlindungan informasi sensitif seperti detail pembayaran, data pelanggan, dan catatan transaksi dari akses yang tidak sah. Menurut Mitra et al., (2022), pilar utama keamanan data adalah kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan. Dengan meningkatnya ancaman kejahatan siber seperti serangan phishing dan kebocoran data, implementasi langkah-langkah keamanan yang ketat menjadi krusial. Perusahaan harus memastikan penggunaan teknologi seperti enkripsi, autentikasi multi-faktor, dan kontrol akses untuk melindungi data dari ancaman yang terus berkembang

Salah satu alat yang diidentifikasi efektif untuk meningkatkan keamanan dan transparansi data dalam transaksi *E-Commerce* adalah teknologi blockchain. Li (2023) menjelaskan bahwa blockchain memungkinkan pencatatan transaksi yang tidak dapat diubah, sehingga meningkatkan kepercayaan antara pihak-pihak yang terlibat. Selain itu, teknologi ini mendukung audit yang lebih efisien dan mengurangi risiko kesalahan data yang sering terjadi dalam sistem tradisional. Dengan volume transaksi yang terus meningkat, blockchain menjadi solusi strategis untuk mengelola data digital dengan lebih aman dan transparan

Kesiapan digital yang rendah dapat menyebabkan kelemahan dalam perlindungan data, yang berdampak pada reputasi dan keberlanjutan bisnis *E-Commerce*. Menurut Priambodo et al., (2021), tingkat kesiapan digital menentukan kemampuan perusahaan untuk bertahan dalam lingkungan bisnis yang volatile. Perusahaan dengan kesiapan digital yang tinggi mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan daya saing,

memenuhi ekspektasi pelanggan, dan mengurangi risiko operasional. Dengan demikian, kesiapan digital tidak hanya menjadi kebutuhan teknis tetapi juga strategi bisnis untuk keberlanjutan jangka panjang.

2.5 Konsultasi Perpajakan

Konsultan pajak atau pendamping pencatatan pajak adalah individu atau entitas profesional yang membantu wajib pajak dalam memahami, mencatat, dan melaporkan kewajiban perpajakan mereka dengan benar. Menurut Yarema (2023), pendamping ini berfungsi untuk memastikan bahwa setiap transaksi keuangan dicatat dengan akurat sesuai standar perpajakan dan hukum yang berlaku. Pendamping juga bertindak sebagai penghubung antara wajib pajak dan otoritas pajak, membantu meminimalkan risiko kesalahan yang dapat menyebabkan denda atau sanksi. Selain itu, pendamping pencatatan pajak memainkan peran penting dalam memberikan informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan strategis bagi

Selain pencatatan dan pelaporan pajak, pendamping juga berperan sebagai konsultan dalam perencanaan pajak. Bondarenko & Klokova (2022) menyebutkan bahwa perencanaan pajak yang efektif mencakup strategi untuk memanfaatkan insentif pajak dan mengurangi beban pajak tanpa melanggar peraturan. Pendamping membantu perusahaan memahami regulasi perpajakan yang kompleks dan menyusun strategi untuk memaksimalkan efisiensi pajak. Dengan bantuan pendamping, perusahaan dapat mengidentifikasi peluang untuk optimalisasi pajak melalui pengaturan struktur keuangan dan pemanfaatan kebijakan fiskal yang relevan.

Salah satu peran kritis pendamping adalah membantu wajib pajak dalam mencegah risiko yang berhubungan dengan kesalahan pelaporan pajak. Olsen et al., (2019) menemukan bahwa pendekatan mental accounting yang dipandu oleh pendamping dapat membantu wajib pajak mengelola kewajiban pajak secara lebih terorganisir. Pendamping dapat memberikan panduan untuk mengelola segregasi dana pajak dari aktivitas bisnis sehari-hari, yang pada akhirnya memudahkan pelaporan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Meski peran pendamping sangat penting, terdapat tantangan dalam implementasinya. Menurut Isaev (2022), salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya peran pendamping, terutama di kalangan UMKM. Pendamping juga perlu beradaptasi dengan perubahan regulasi pajak yang sering terjadi untuk memberikan layanan yang relevan dan sesuai. Dengan demikian, pendamping tidak hanya harus memiliki keahlian teknis tetapi juga wawasan strategis untuk membantu perusahaan beradaptasi dengan lingkungan perpajakan yang dinamis.

2.6 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak merupakan tingkat kesadaran dan kewajiban wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan, baik dalam hal pembayaran pajak maupun pelaporan yang benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi individual maupun sistem, yang dapat dijelaskan melalui beberapa teori utama.

1. Teori Ekonomi Perilaku (*Behavioral Economics Theory*)

Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis dan perilaku individu, seperti kepercayaan terhadap pemerintah, rasa

takut terhadap sanksi, serta persepsi tentang keadilan dalam sistem perpajakan. Alm & Torgler (2006) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak cenderung lebih tinggi jika wajib pajak percaya bahwa pajak yang mereka bayar akan digunakan secara efisien dan adil oleh pemerintah. Penelitian mereka menunjukkan bahwa kultur sosial dan sikap terhadap pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan (Alm & Torgler, 2006; Torgler, 2003).

2. Teori Keadilan Pajak (*Tax Fairness Theory*)

Menurut teori ini, wajib pajak akan lebih patuh jika mereka merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adil. Sebaliknya, ketidakadilan dalam pembagian beban pajak dapat menyebabkan penghindaran pajak. Murphy (2004) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa keadilan dalam sistem pajak meningkatkan tingkat kepatuhan, karena wajib pajak merasa bahwa kontribusi mereka sebanding dengan manfaat yang diterima dari pemerintah (Kirchler et al., 2008; Murphy, 2004).

3. Teori Sikap Pajak (*Tax Attitude Theory*)

Teori ini menyatakan bahwa sikap individu terhadap kewajiban pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan. Wenzel (2004) menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki sikap positif terhadap pajak lebih cenderung untuk mematuhi aturan pajak. Faktor-faktor sosial dan norma yang berkembang dalam masyarakat juga berperan dalam membentuk sikap ini, yang akhirnya mempengaruhi kepatuhan (Fischer et al., 1992; Wenzel, 2004).

4. Teori *Deterrence* (Teori Penghalang)

Teori ini berfokus pada pengaruh deteksi risiko dan sanksi yang dikenakan terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan pajak. Allingham & Sandmo (1972)

menyatakan bahwa semakin tinggi probabilitas deteksi dan sanksi yang diberikan, semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk patuh. Oleh karena itu, penerapan sistem pengawasan yang efektif dan konsisten sangat penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan (Allingham & Sandmo, 1972; Kleven et al., 2016).

5. Teori Kepercayaan Pemerintah (*Government Trust Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah sangat berperan dalam mendorong kepatuhan pajak. Braithwaite (2003) mencatat bahwa jika wajib pajak merasa bahwa pemerintah dapat dipercaya dalam mengelola dana pajak, mereka lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Rasa kepercayaan ini akan semakin kuat jika pemerintah dapat menunjukkan transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan dana pajak (Braithwaite, 2003; Torgler, 2007).

Kesiapan digital mengacu pada tingkat kesiapan organisasi dalam mengadopsi dan mengelola teknologi digital untuk mendukung proses bisnis. Menurut Westerman et al. (2014), kesiapan digital melibatkan tiga komponen utama: kapabilitas teknologi, strategi manajemen digital, dan kesiapan sumber daya manusia untuk menggunakan teknologi tersebut. Semakin tinggi kesiapan digital suatu organisasi, semakin besar kemampuannya untuk merespons tantangan dan peluang di era digital.

Ngatcheu (2020) menyatakan bahwa kesiapan digital dipengaruhi oleh faktor hukum, ekonomi, dan teknologi, yang bersama-sama menentukan seberapa siap suatu organisasi menghadapi transformasi digital. Dalam konteks pajak, kesiapan digital berkaitan erat dengan kemampuan perusahaan dalam mengadopsi sistem perpajakan digital seperti e-faktur dan e-filing.

Menurut Mitra et al. (2022), kesiapan digital juga mencakup keamanan data digital, seperti perlindungan terhadap akses ilegal, pencurian data, dan ancaman siber lainnya. Pilar utama dari keamanan digital meliputi confidentiality (kerahasiaan), integrity (integritas), dan availability (ketersediaan data).

Li (2023) menambahkan bahwa teknologi blockchain menjadi salah satu solusi utama dalam meningkatkan kesiapan digital, terutama karena kemampuannya menciptakan pencatatan transaksi yang tidak dapat diubah dan mudah diaudit. Hal ini sangat penting dalam memastikan transparansi dalam pelaporan pajak digital.

Priambodo et al. (2021) menekankan bahwa rendahnya kesiapan digital dapat melemahkan efisiensi operasional serta meningkatkan risiko kesalahan dalam pelaporan pajak. Oleh karena itu, kesiapan digital merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kebutuhan perusahaan terhadap pendampingan jasa konsultan pajak.

Jasa konsultan pajak dijadikan sebagai variabel moderasi karena keberadaannya mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh bisnis *E-Commerce*, sistem informasi akuntansi, dan digital *Readiness* terhadap kepatuhan pajak. Peran konsultan pajak dapat membantu pelaku usaha memahami regulasi yang kompleks, menyusun strategi perpajakan yang tepat, serta memastikan kewajiban pajak dipenuhi secara akurat. Dengan adanya jasa konsultan, pengaruh faktor-faktor digital terhadap kepatuhan pajak dapat lebih optimal. Sebaliknya, tanpa dukungan konsultan, pelaku usaha yang menghadapi keterbatasan pemahaman atau kesiapan digital berisiko memiliki tingkat kepatuhan pajak yang lebih rendah.

2.9 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1	Irawati et al., (2021)	Understanding taxpayer's compliance on <i>E-Commerce</i>	Taxpayer awareness, understanding of tax regulations, taxpayer compliance	Pemahaman peraturan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada <i>E-Commerce</i> . Namun, kesadaran pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Sitorus (2018)	Does <i>E-Commerce</i> Effect on Total Tax Paid through Taxpayer's Compliance?	<i>E-Commerce</i> , taxpayer compliance, taxes paid	<i>E-Commerce</i> dan kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak melalui mekanisme kepatuhan.
3	Indrawan & Sastradipraja (2020)	What are the Compliance Factors for SME Taxpayers Who Carry out <i>E-Commerce</i> Transactions?	<i>E-Commerce</i> , taxpayer awareness, service quality, tax knowledge	Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh <i>E-Commerce</i> (22%), kualitas layanan pajak (22.4%), dan peran penerimaan pajak (38.3%). Kesadaran pajak dan pengetahuan perpajakan tidak signifikan.
4	Ahmad et al., (2023)	Mediating Effect of the <i>E-Commerce</i> Entrepreneur Voluntary Tax Compliance Behaviour	Tax service, tax complexity, voluntary tax compliance	Layanan pajak memengaruhi kepatuhan sukarela pengusaha <i>E-Commerce</i> , tetapi kompleksitas pajak tidak signifikan. Legitimate power dan trust berperan sebagai mediator f untuk kompleksitas pajak.
5	Khamis & Mastor (2021)	Service Quality, Tax Awareness, and Tax Fairness as Determinants of Tax Compliance among <i>E-Commerce</i> Enterprises	Service quality, tax awareness, tax fairness, tax compliance	Kepatuhan pajak dalam <i>E-Commerce</i> dipengaruhi oleh kualitas layanan pajak, kesadaran pajak, dan keadilan pajak, tetapi masih terdapat ketidakpatuhan akibat penghindaran pajak.
6	Hamid et al., (2019)	Factors Affecting Tax Compliance among Malaysian SMEs in <i>E-Commerce</i> Business	Tax knowledge, tax rules complexity, corporate tax rate, tax compliance	Pengetahuan pajak berperan penting dalam memengaruhi kepatuhan pajak UKM yang menggunakan <i>E-Commerce</i> . Namun, kerumitan aturan pajak dan tingkat pajak yang tinggi menjadi hambatan utama.

7	Yeo et al., (2019)	Exploring Malaysian <i>E-Commerce</i> Taxation: A Qualitative Insight of Online Businesses	Awareness of <i>E-Commerce</i> taxation, compliance behavior	Kurangnya kesadaran wajib pajak <i>E-Commerce</i> terkait pajak menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan. Namun, edukasi melalui seminar pajak dapat meningkatkan kepatuhan.
8	Sulastri et al., (2023)	The Determinant of Tax Compliance in Indonesia (Experience in <i>E-Commerce</i> Environment)	Self-assessment system, tax socialization, tax modernization, tax awareness	Sistem self-assessment, sosialisasi pajak, dan modernisasi administrasi pajak secara signifikan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak pada pelaku <i>E-Commerce</i> .
9	Sorimin (2022)	MSME Tax Compliance: Impact of <i>E-Commerce</i> Regulation, Implementation of Accounting Standards and Tax Review	<i>E-Commerce</i> regulation, accounting standards, tax review	Regulasi <i>E-Commerce</i> dan tinjauan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Implementasi standar akuntansi tidak signifikan dalam memengaruhi kepatuhan pajak.
10	Meiryani et al., (2022)	Analysis of Compliance Taxpayers of Micro Small and Medium Enterprises of <i>E-Commerce</i> User	Tax awareness, tax regulations understanding, financial condition	Kepatuhan pajak UMKM dipengaruhi oleh pemahaman peraturan pajak, sikap rasional petugas pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak.
11	Mumuh et al., (2021)	Analisis Penerapan Pajak Penghasilan Online Merchant Pada <i>E-Commerce</i> Di Kota Manado	Penerapan Pajak Penghasilan, Online Merchant, <i>E-Commerce</i>	Penerapan Pajak Penghasilan yang dilakukan oleh Online Merchant di Kota Manado tidak berjalan sepenuhnya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Terdapat 4 Online Merchant yang menjadi informan dalam penelitian ini melaporkan Pajaknya karena mereka memiliki usaha konvensional. Sedangkan 2 online merchant yang hanya berjualan secara online tidak melaporkan pajaknya, karena tidak mengetahui bahwa adanya pajak yang dikenakan atas kegiatan <i>E-Commerce</i>
12	Sitorus & Suciati (2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan <i>E-Commerce</i> Terhadap	Pengetahuan Perpajakan, <i>E-Commerce</i> , Kepatuhan	pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan <i>E-Commerce</i> berpengaruh terhadap

Kepatuhan Wajib Dengan Internal Control Sebagai Variabel Moderating	Wajib Pajak, Internal Control	kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk variabel moderasi yaitu internal control belum dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan belum dapat memoderasi pengaruh pengetahuan <i>E-Commerce</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.
---	-------------------------------	---

2.7 Hipotesis Penelitian

H1. Bisnis *E-Commerce* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Perkembangan bisnis *E-Commerce* secara fundamental telah mengubah cara transaksi ekonomi dilakukan dan bagaimana aktivitas ekonomi tersebut dipajaki. Menurut Sormin (2022), *E-Commerce* merupakan bentuk ekonomi digital yang menciptakan tantangan baru bagi otoritas pajak karena sifatnya yang lintas batas dan berbasis daring. Dalam konteks ini, kepatuhan pajak menjadi salah satu indikator utama keberhasilan adaptasi sistem perpajakan terhadap era digital. Teori perilaku wajib pajak (*taxpayer behavior theory*) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap keadilan sistem, pemahaman atas kewajiban, serta tingkat transparansi dalam aktivitas bisnis mereka. Oleh karena itu, bisnis *E-Commerce* yang memiliki sistem pencatatan dan pelaporan transaksi digital yang baik cenderung mendorong peningkatan kepatuhan pajak karena proses administrasi dan dokumentasinya lebih teratur dibandingkan bisnis konvensional.

Beberapa penelitian mendukung hubungan positif antara aktivitas *E-Commerce* dan kepatuhan pajak. Sitorus (2018) menemukan bahwa *E-Commerce* memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak, yang menunjukkan bahwa semakin berkembang aktivitas bisnis daring,

semakin tinggi tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak. Hal ini diperkuat oleh penelitian Irawati et al. (2021) yang menyoroti pentingnya pemahaman regulasi perpajakan dalam konteks *E-Commerce*; penelitian mereka menunjukkan bahwa pemahaman aturan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di sektor digital. Indrawan dan Sastradipraja (2020) juga menemukan bahwa *E-Commerce* berkontribusi sebesar 22% terhadap variasi kepatuhan pajak pelaku UMKM, menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara digitalisasi bisnis dan kepatuhan fiskal.

Selain itu, Sulastri et al. (2023) menegaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan dan sistem self-assessment yang terintegrasi dengan transaksi *E-Commerce* mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian oleh Yeo et al. (2019) menemukan bahwa tingkat kepatuhan pajak pada pelaku *E-Commerce* masih dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan digital. Artinya, pengaruh *E-Commerce* terhadap kepatuhan pajak tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga bergantung pada seberapa jauh pelaku usaha memahami implikasi perpajakan dari aktivitas digital mereka. Dengan demikian, secara teoretis dan empiris, dapat diasumsikan bahwa perkembangan bisnis *E-Commerce* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak wajib pajak, baik melalui peningkatan transparansi transaksi maupun kesadaran fiskal di era digital.

H2. Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Sistem informasi akuntansi (SIA) berperan penting dalam mendukung proses pelaporan dan kepatuhan pajak karena mampu menyediakan data keuangan yang akurat, terintegrasi, dan dapat diverifikasi. Romney dan Steinbart (2018) menjelaskan bahwa SIA dirancang untuk mengumpulkan, memproses, dan menyajikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan, termasuk kewajiban perpajakan. Dengan penerapan SIA yang efektif, entitas bisnis dapat melakukan pencatatan transaksi yang transparan, mengurangi risiko kesalahan dalam pelaporan, serta meningkatkan akuntabilitas fiskal. Menurut teori kepatuhan (*compliance theory*), kepatuhan pajak akan meningkat jika wajib pajak memiliki sistem dan prosedur internal yang memadai untuk memenuhi kewajiban administrasi secara tepat waktu dan sesuai ketentuan. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi yang baik berperan sebagai fondasi penting bagi kepatuhan pajak karena mengurangi potensi human error, mempercepat proses rekonsiliasi, dan mendukung audit trail yang jelas bagi otoritas pajak.

Penelitian terdahulu menunjukkan hubungan positif antara penerapan sistem informasi akuntansi dan tingkat kepatuhan pajak. Sormin (2022) meneliti pengaruh implementasi standar akuntansi terhadap kepatuhan pajak UMKM yang menjalankan bisnis *E-Commerce*, dan meskipun hasilnya menunjukkan bahwa penerapan standar akuntansi belum signifikan secara langsung, regulasi *E-Commerce* dan tinjauan pajak (*tax review*) terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa SIA yang baik harus diintegrasikan dengan regulasi dan kebijakan perpajakan yang sesuai agar mampu mendorong kepatuhan. Hasil serupa

juga ditemukan oleh Meiryani et al. (2022), yang menyatakan bahwa pemahaman terhadap peraturan pajak serta kondisi keuangan yang tercatat dengan baik melalui sistem akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pelaku UMKM *E-Commerce*. Sistem pencatatan yang akurat dari SIA membantu wajib pajak memahami kewajiban mereka dan menghindari kesalahan dalam pelaporan.

Lebih lanjut, studi oleh Sulastri et al. (2023) menekankan bahwa modernisasi administrasi perpajakan yang merupakan bagian dari penguatan sistem informasi akuntansi pemerintah secara signifikan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di sektor *E-Commerce*. Integrasi SIA dengan sistem self-assessment dan digitalisasi data keuangan menciptakan efisiensi pelaporan pajak serta memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Di sisi lain, penelitian Hamid et al. (2019) menyoroti bahwa kompleksitas aturan pajak seringkali menjadi hambatan dalam penerapan SIA yang efektif, terutama bagi UMKM yang belum memiliki kapasitas teknologi dan SDM yang memadai. Meskipun demikian, temuan-temuan tersebut secara umum memperkuat pandangan bahwa sistem informasi akuntansi yang terkelola dengan baik memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak melalui peningkatan transparansi, akurasi pelaporan, dan efisiensi administrasi fiskal.

H3. Digital *Readiness* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

Kesiapan digital (*digital Readiness*) menggambarkan sejauh mana individu atau organisasi mampu beradaptasi, memanfaatkan, dan mengintegrasikan teknologi digital dalam aktivitas bisnis maupun administratifnya, termasuk dalam pelaporan pajak. Menurut teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003), adopsi

teknologi memengaruhi efektivitas dan efisiensi suatu sistem, di mana kesiapan terhadap perubahan digital menentukan keberhasilan penerapan inovasi. Dalam konteks perpajakan, digital *Readiness* berperan dalam memfasilitasi proses kepatuhan melalui sistem pelaporan daring, aplikasi pajak digital, serta pemanfaatan data transaksi elektronik. Semakin tinggi kesiapan digital suatu entitas, semakin besar kemampuannya untuk melakukan pencatatan transaksi dengan akurat dan melaporkan pajak secara tepat waktu. Sebaliknya, rendahnya kesiapan digital sering kali menghambat pelaku usaha dalam memahami mekanisme pelaporan e-filing, e-invoice, dan sistem digital lainnya yang kini menjadi bagian dari reformasi perpajakan modern.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesiapan digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak, terutama dalam sektor *E-Commerce* dan UMKM. Sulastris et al. (2023) menegaskan bahwa modernisasi administrasi pajak yang berbasis digital, seperti penerapan sistem self-assessment elektronik dan digitalisasi sosialisasi perpajakan, berperan penting dalam meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak di lingkungan bisnis *E-Commerce*. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketika pelaku usaha siap secara digital, mereka lebih mudah menyesuaikan diri dengan sistem pelaporan pajak online. Temuan serupa dikemukakan oleh Yeo et al. (2019), yang menemukan bahwa rendahnya tingkat kesadaran dan kemampuan digital pelaku *E-Commerce* menjadi faktor utama penyebab rendahnya kepatuhan pajak. Namun, melalui edukasi digital dan seminar perpajakan berbasis teknologi, tingkat kepatuhan dapat meningkat secara signifikan.

Lebih lanjut, Hamid et al. (2019) mengidentifikasi bahwa pengetahuan perpajakan dan penguasaan teknologi berhubungan erat dengan tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku *E-Commerce* di Malaysia. Penelitian ini menegaskan bahwa tanpa kesiapan digital, kerumitan aturan pajak dan rendahnya pemahaman sistem digital justru menurunkan tingkat kepatuhan. Ahmad et al. (2023) juga menambahkan bahwa kualitas layanan pajak digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela pelaku *E-Commerce*, terutama ketika sistem tersebut mudah diakses dan memberikan rasa percaya terhadap otoritas pajak. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa digital *Readiness* menjadi salah satu determinan penting dalam kepatuhan pajak di era ekonomi digital. Pelaku usaha yang memiliki kesiapan digital tinggi akan lebih mampu memenuhi kewajiban perpajakan secara efisien, akurat, dan berkelanjutan.

H4. Jasa Konsultan Pajak Mampu Memoderasi Pengaruh Bisnis *E-Commerce* terhadap Kepatuhan Pajak

Dalam konteks bisnis *E-Commerce*, peran jasa konsultan pajak menjadi semakin penting karena kompleksitas regulasi dan dinamika transaksi digital yang tinggi. Menurut James dan Alley (2004), kepatuhan pajak tidak hanya ditentukan oleh faktor internal wajib pajak seperti kesadaran dan pengetahuan, tetapi juga oleh dukungan eksternal berupa bantuan profesional pajak. Konsultan pajak berperan sebagai mediator informasi antara wajib pajak dan otoritas pajak, membantu wajib pajak memahami regulasi, mengelola pelaporan pajak secara benar, serta memastikan kewajiban fiskal terpenuhi sesuai ketentuan. Teori keagenan (*agency theory*) juga menjelaskan bahwa konsultan pajak dapat bertindak sebagai “agen” yang

menjembatani asimetri informasi antara pelaku *E-Commerce (principal)* dan otoritas pajak (regulator). Dengan demikian, jasa konsultan pajak berpotensi memperkuat hubungan antara aktivitas *E-Commerce* dan kepatuhan pajak melalui peningkatan pemahaman, akurasi pelaporan, dan pengurangan risiko ketidakpatuhan.

Penelitian terdahulu mendukung pandangan bahwa keterlibatan konsultan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di sektor *E-Commerce*. Irawati et al. (2021) menunjukkan bahwa pemahaman terhadap peraturan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak *E-Commerce*, sementara kesadaran pajak tidak memiliki pengaruh langsung. Hal ini menegaskan bahwa aspek kognitif dan pemahaman teknis yang biasanya difasilitasi oleh konsultan pajak menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan. Sitorus (2018) juga menemukan bahwa *E-Commerce* memiliki pengaruh positif terhadap jumlah pajak yang dibayarkan melalui mekanisme kepatuhan, dan pengaruh tersebut dapat diperkuat dengan adanya sistem pendampingan profesional yang membantu wajib pajak memahami ketentuan perpajakan digital. Penelitian Sulastri et al. (2023) menambahkan bahwa sosialisasi dan modernisasi sistem pajak berbasis digital belum cukup tanpa adanya dukungan praktis dari tenaga ahli atau konsultan yang mampu menerjemahkan aturan ke dalam praktik yang aplikatif bagi pelaku *E-Commerce*.

Selain itu, temuan Ahmad et al. (2023) memperkuat peran konsultan pajak dalam konteks perilaku kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*). Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas layanan pajak yang baik serta dukungan pihak ketiga (seperti konsultan pajak) dapat menurunkan kompleksitas sistem dan meningkatkan kepercayaan pelaku *E-Commerce* terhadap otoritas pajak. Sebaliknya,

studi Mumuh et al. (2021) di Kota Manado menunjukkan bahwa sebagian online merchant tidak melaporkan pajak karena kurangnya pengetahuan dan tidak adanya pendampingan profesional dalam memahami ketentuan pajak *E-Commerce*. Hal ini membuktikan bahwa jasa konsultan pajak berperan sebagai faktor moderasi yang dapat memperkuat pengaruh positif bisnis *E-Commerce* terhadap kepatuhan pajak. Dengan adanya bimbingan konsultan, pelaku *E-Commerce* tidak hanya memahami kewajiban perpajakannya, tetapi juga memiliki motivasi dan kepercayaan yang lebih tinggi untuk melaksanakan kepatuhan secara berkelanjutan.

H5. Jasa Konsultan Pajak Mampu Memoderasi Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepatuhan Pajak

Sistem informasi akuntansi (SIA) berfungsi sebagai alat utama dalam penyusunan laporan keuangan dan pelaporan pajak yang akurat, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada kompetensi pengguna dan interpretasi terhadap regulasi perpajakan. Menurut Romney dan Steinbart (2018), SIA yang baik harus mampu mengintegrasikan pencatatan transaksi dengan aspek hukum fiskal agar dapat mendukung kepatuhan pajak secara menyeluruh. Namun, banyak entitas bisnis—terutama UMKM dan pelaku *E-Commerce*—yang belum memiliki keahlian memadai untuk mengoptimalkan fungsi sistem tersebut. Dalam konteks ini, jasa konsultan pajak berperan penting sebagai pihak yang membantu menerjemahkan hasil sistem informasi akuntansi ke dalam laporan perpajakan yang sesuai ketentuan hukum. Berdasarkan teori bantuan profesional (*professional assistance theory*), keberadaan konsultan pajak memperkuat efek positif SIA terhadap kepatuhan pajak

melalui peningkatan pemahaman teknis, validasi data akuntansi, serta interpretasi regulasi yang benar.

Beberapa penelitian empiris mendukung peran moderasi jasa konsultan pajak dalam konteks hubungan antara sistem akuntansi dan kepatuhan pajak. Sormin (2022) meneliti implementasi standar akuntansi pada UMKM berbasis *E-Commerce* dan menemukan bahwa meskipun penerapan standar akuntansi belum signifikan secara langsung terhadap kepatuhan pajak, efektivitasnya dapat meningkat ketika terdapat tinjauan pajak (tax review) yang dilakukan oleh pihak ahli. Hal ini menunjukkan bahwa jasa konsultasi pajak dapat memperkuat fungsi akuntansi dalam meningkatkan kepatuhan fiskal. Meiryani et al. (2022) juga menegaskan bahwa pemahaman peraturan pajak dan pelaporan keuangan yang akurat—yang umumnya difasilitasi oleh tenaga profesional pajak—berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pengguna *E-Commerce*. Penelitian ini menunjukkan bahwa SIA tidak cukup hanya berfungsi secara teknis, tetapi membutuhkan interpretasi profesional agar data akuntansi dapat digunakan dengan benar dalam pelaporan pajak.

Selain itu, hasil penelitian Sitorus dan Suciati (2020) memperlihatkan bahwa variabel moderasi seperti pengendalian internal (internal control) belum efektif memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan *E-Commerce* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuka ruang bahwa variabel moderasi berbasis dukungan profesional, seperti jasa konsultan pajak, dapat menjadi alternatif yang lebih efektif. Konsultan pajak dapat meninjau kesesuaian antara output sistem informasi akuntansi dan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga mengurangi kesalahan pelaporan dan meningkatkan keakuratan data pajak. Dengan demikian,

keberadaan jasa konsultan pajak tidak hanya meningkatkan keandalan sistem informasi akuntansi, tetapi juga memperkuat hubungan antara pencatatan keuangan yang baik dan kepatuhan terhadap kewajiban fiskal. Dalam konteks penelitian ini, konsultan pajak berperan sebagai faktor moderasi yang memperkuat pengaruh positif SIA terhadap kepatuhan pajak melalui perbaikan kualitas pelaporan, pengetahuan teknis, dan pengawasan profesional.

H6. Jasa Konsultan Pajak Mampu Memoderasi Pengaruh Digital *Readiness* terhadap Kepatuhan Pajak

Kesiapan digital (*digital Readiness*) menggambarkan sejauh mana pelaku usaha memiliki kemampuan, infrastruktur, dan literasi digital untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi, termasuk dalam memenuhi kewajiban perpajakan berbasis digital. Menurut teori Technology-Organization-Environment (TOE) Framework yang dikemukakan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990), tingkat kesiapan teknologi suatu organisasi memengaruhi adopsi dan efektivitas penggunaan inovasi digital, termasuk sistem pelaporan pajak elektronik. Namun, kesiapan digital yang tinggi tidak selalu berbanding lurus dengan kepatuhan pajak jika tidak disertai dengan pemahaman mendalam terhadap regulasi dan sistem perpajakan. Dalam konteks ini, jasa konsultan pajak berperan sebagai mediator profesional yang membantu pelaku usaha memanfaatkan kesiapan digital secara optimal, dengan memastikan bahwa penggunaan teknologi diarahkan sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, konsultan pajak berpotensi memperkuat hubungan antara digital *Readiness* dan kepatuhan pajak melalui bimbingan, validasi, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi perpajakan digital.

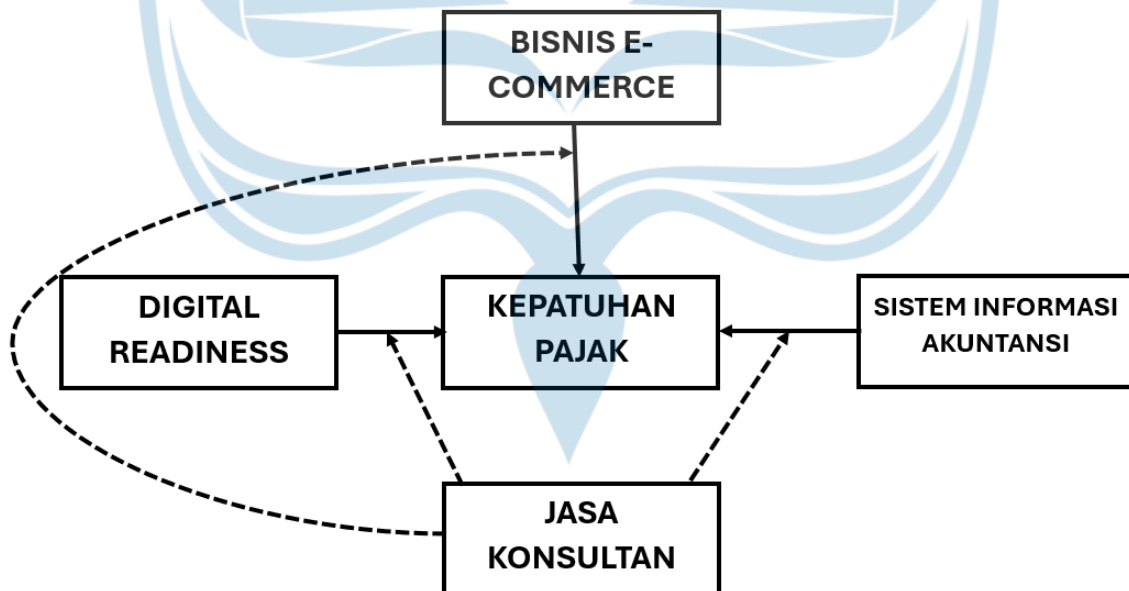
Penelitian empiris menunjukkan adanya hubungan positif antara digital *Readiness* dan kepatuhan pajak, namun efektivitasnya sering kali dipengaruhi oleh faktor pendukung eksternal seperti pendampingan profesional. Sulastri et al. (2023) mengungkapkan bahwa modernisasi sistem administrasi pajak dan digitalisasi layanan publik meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi implementasinya masih bergantung pada literasi digital dan dukungan tenaga ahli yang memadai. Yeo et al. (2019) menambahkan bahwa rendahnya kesiapan digital pelaku *E-Commerce* sering kali menyebabkan kesalahan pelaporan dan keterlambatan pembayaran pajak, yang dapat diminimalkan melalui pelatihan atau bimbingan pajak profesional. Dalam studi Hamid et al. (2019), ditemukan bahwa pengetahuan perpajakan yang rendah dan kurangnya kemampuan digital menyebabkan pelaku UMKM tidak mampu memanfaatkan sistem pajak online secara optimal, sehingga menurunkan tingkat kepatuhan. Hal ini memperkuat pandangan bahwa dukungan profesional seperti jasa konsultan pajak dibutuhkan untuk menjembatani kesenjangan antara kemampuan digital dan kewajiban perpajakan.

Lebih lanjut, Ahmad et al. (2023) menyoroti bahwa layanan pajak yang berkualitas dapat memperkuat efek kesiapan teknologi terhadap kepatuhan sukarela, karena konsultan pajak berfungsi sebagai fasilitator dalam menginterpretasikan data digital menjadi pelaporan yang sesuai regulasi. Dengan dukungan konsultan pajak, pelaku usaha tidak hanya mampu memanfaatkan sistem digital seperti e-faktur, e-bupot, dan pelaporan daring lainnya, tetapi juga memahami implikasi hukumnya secara komprehensif. Di sisi lain, tanpa pendampingan profesional, kesiapan digital yang tinggi justru dapat menimbulkan potensi kesalahan baru akibat kesalahan input

atau ketidaksesuaian interpretasi aturan digital taxation. Oleh karena itu, jasa konsultan pajak bertindak sebagai faktor moderasi yang memperkuat hubungan antara digital *Readiness* dan kepatuhan pajak dengan memberikan kejelasan regulatif, pengawasan teknis, dan peningkatan akurasi pelaporan. Dengan demikian, semakin tinggi kesiapan digital pelaku usaha yang disertai dukungan konsultan pajak profesional, semakin besar pula kemungkinan tercapainya kepatuhan pajak yang optimal dan berkelanjutan.

2.8 Model Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang telah disampaikan sebelumnya, maka model penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian