

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan infrastruktur yang dilakukan oleh negara tentu membutuhkan biaya yang tidak sedikit, oleh sebab itu biaya yang digunakan untuk semua itu didapat dari berbagai sumber penerimaan negara, salah satunya adalah pajak (Ardison, 2021: 33). Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan (Chabibah, 2010: 77). Pajak merupakan suatu kewajiban yang dikenakan pada rakyat, dimana kewajiban ini dapat dipaksakan oleh pemerintah, pajak juga diartikan sebagai iuran yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah berbentuk uang berdasarkan perhitungan yang telah ditetapkan secara hukum material pada undang-undang perpajakan terkait hal-hal maupun transaksi ekonomi yang berkaitan dengan peningkatan tambahan ekonomi (Siti Kurnia Rahayu, 2017: 29). Ketentuan-ketentuan mengenai besar kecilnya pajak diatur oleh Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Jaja Zakaria, 2018: 271).

Dalam Septi Kustianti (2021: 208) berdasarkan pernyataan dari Sandy Eka dalam tulisannya menyatakan bahwa di tahun 2020 seluruh dunia sedang

mengalami cobaan dari berbagai sektor kenegaraan akibat adanya pandemi virus Covid-19 yang telah menyebar di seluruh dunia. Dalam Melani (2020) berdasarkan pernyataan dari Kemenkes RI (2020) Covid-19 merupakan penyakit akibat virus corona jenis baru yang muncul pada akhir 2019 pertama kali di Wuhan, Cina yang saat ini menyebabkan pandemi hampir di seluruh dunia. Gejala utama penyakit Covid-19 yaitu batuk, demam, dan sesak napas. Perekonomian dan kesehatan menjadi pokok pembahasan yang cukup penting dimasa pandemi ini karena adanya kebijakan *work from home* atau bekerja dari rumah yang membuat perekonomian mengalami kemacetan baik dari sektor menengah kebawah maupun menengah keatas yang terkena dampak dari pandemi ini. Pendapatan negara dari sektor pajak pun mengalami kendala baik dari kewajiban Wajib Pajak dalam membayar pajak maupun cara pembayaran pajak itu sendiri, mengingat adanya pembatasan sosial berskala besar (PSBB) (Septi Kustianti, 2021: 208). Pandemi Covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia telah berdampak terhadap perlambatan pertumbuhan ekonomi nasional, penurunan penerimaan negara, peningkatan belanja negara dan pembiayaan. Dalam postur APBN 2019, penerimaan perpajakan tercatat menyumbang 82,5 persen dari total pendapatan negara. Artinya bahwa segala biaya yang dibutuhkan pemerintah untuk menjalankan roda pemerintahan dan menyediakan akses layanan dasar bagi masyarakat, sangatlah bergantung pada penerimaan perpajakan (Adinda,dkk. 2020: 21).

Menurut Kirchler dalam Alabede (2011) kepatuhan pajak identik dengan kesediaan seorang wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakannya, dalam

bentuk yang paling sederhana kepatuhan dianggap sebagai istilah yang menggambarkan kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Otoritas pajak, dalam bahan paparannya berdalih bahwa persentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh WP Badan dan Orang Pribadi tidak mencapai target disebabkan selama pandemi Covid-19 layanan tatap muka langsung di KPP ditiadakan (Suryo Utomo, 2020) Direktur Jenderal Pajak. Dikutip dari website resmi DJP bahwa berdasarkan angka statistik, jumlah pelaporan SPT Tahunan PPh per 1 Mei 2020 mengalami penurunan sebesar 9,43% dibandingkan dengan periode yang sama di tahun 2019. Jumlah SPT Tahunan PPh yang dilaporkan tercatat sebanyak 10,97 juta SPT. Sementara di periode yang sama tahun lalu, jumlah SPT Tahunan PPh sebanyak 12,11 juta. Penurunan jumlah pelaporan SPT Tahunan PPh ini terjadi di semua jenis formulir SPT Tahunan PPh. SPT 1770 sebanyak 1,03 Juta SPT, turun 19,41% dibandingkan periode yang sama tahun 2019. Hal yang sama juga terjadi di SPT 1770 S, SPT 1770 SS, SPT 1771, SPT 1771 USD yang masing-masing secara berurutan mengalami penurunan sebesar 9,01%, 6,57%, 10,72%, dan 3,93% (Teddy Ferdian, 2020) Pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Data Ditjen Pajak menunjukkan sampai semester 1/2020 jumlah wajib pajak (WP) yang telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34 persen dari target sebanyak 19 juta WP yang lapor SPT. Dengan jumlah tersebut, artinya masih ada sebanyak 7,54 juta wajib pajak yang belum menyampaikan kewajibannya. Pemerintah mengupayakan untuk mencapai rasio kepatuhan Wajib Pajak sesuai dengan standar OECD yakni mencapai 85 persen. Namun, rasio kepatuhan belum pernah mencapai 75 persen

meski rasio kepatuhan dari tahun ke tahun memang terus meningkat. Rasio kepatuhan 2017 sempat melonjak ke angka 72,6 persen, jauh lebih baik dibandingkan 2016 dimana rasio kepatuhan hanya mencapai 60,8 persen. Namun, rasio kepatuhan kembali turun pada 2018 ke angka 71,1 persen dan sedikit meningkat pada 2019 dengan rasio kepatuhan mencapai 72,9 persen. Jika dibandingkan dengan tahun 2019 terlihat adanya penurunan angka pelaporan SPT di tahun 2020 (Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama, 2020) Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kirchler (dalam Alabede, 2011) menyatakan bahwa ketika wajib pajak mengeluarkan biaya untuk membayar pajak, terdapat risiko lebih tinggi yang akan membawa kepada ketidakpatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini cukup beralasan karena Wajib Pajak cenderung menghindari pajak yang tinggi.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Faktor yang pertama adalah kualitas pelayanan pajak. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak (Mardiasmo, 2016). Pandemi Covid-19 telah masuk ke Indonesia sejak bulan Maret 2020, oleh karena itu pandemi ini akan merubah aktivitas masyarakat sehari-hari karna harus jaga jarak (*physical distancing*) untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19. Banyak aktivitas yang dilakukan dari rumah mulai dari institusi pendidikan, dan sebagian kantor membuat pekerjanya bekerja dari rumah (*work from home*) (Hendra Kusuma, 2020). Pandemi Covid-19 yang

terjadi memaksa pengurangan aktivitas tatap muka untuk mencegah penyebaran Covid-19, tidak terkecuali kegiatan pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak merespon kondisi ini dengan mengalihkan sebagian besar pelayanan perpajakan dari yang sebelumnya harus diselesaikan secara tatap muka menjadi non-tatap muka (Made Yogi Dwiyana Utama, 2020) Pegawai Direktorat Jendral Pajak.

Sri Mulyani Indrawati, Menteri Keuangan, mengungkapkan penerimaan pajak dalam negeri pada kuartal I-2021 berkontraksi (tumbuh negatif) 5,6% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Menurutnya, pandemi virus corona belum betul-betul membatasi aktivitas ekonomi pada kuartal I-2020. Pandemi Covid-19 menyebabkan pendapatan perpajakan setiap negara dalam tekanan karena aktivitas ekonomi yang terhambat. Menteri keuangan Sri Mulyani menyoroti pentingnya penerapan pajak digital bagi negara-negara di dunia di tengah pandemi virus corona (Covid-19). Di sisi lain, ekonomi digital bertumbuh pesat akibat selama pandemi masyarakat harus memanfaatkan teknologi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Dalam forum OECD, Sri Mulyani menyatakan dalam paparannya bahwa ekonomi digital menjadi sumber pendapatan yang sangat potensial, karena ekonomi digital akan kian penting ke depan. Terutama di tengah pandemi, seluruh kegiatan termasuk pendidikan, pelayanan kesehatan, hingga ekonomi kian bertransformasi ke arah digital. Namun, berdasarkan pernyataan Sekretaris Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Jayapura, Provinsi Papua, Ali Mas'udi, mengatakan belum semua wajib pajak (WP)

memahami cara pembayaran pajak secara online, karena terkendala klasifikasi pendidikan.

Beberapa penelitian menguatkan fakta bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Putu Rara dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Hanafi (2017) kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita dan Noor (2018) berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu yang dilakukan di masa pandemi covid-19, dimana pada penelitian yang dilakukan oleh (Ni Komang, dkk. 2020) kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Gianyar. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adinda, dkk. 2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syanti, dkk. 2020) hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19.

Faktor kedua yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah sanksi pajak. Dalam upaya untuk meningkatkan kekuatan hukum dalam menciptakan kepatuhan Wajib Pajak, pemerintah telah mengeluarkan sanksi

perpajakan agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan, tetapi fenomena yang terjadi di masyarakat masih rendahnya sanksi pajak terutama sanksi administrasi yang dikenakan kepada Wajib Pajak, sehingga menjadikan Wajib Pajak masih terlambat dalam menyerahkan SPT Tahunan (Pranata dan Setiawan, 2015). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan telah merombak penerapan sanksi administrasi pada UU KUP, perubahan itu juga sudah masuk dalam UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Suryo Utomo, 2020) Direktur Jenderal Pajak. Penurunan tarif sanksi sebagai akibat dari rendahnya kepatuhan Wajib Pajak, penurunan sanksi ini merupakan upaya pemahaman DJP dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Suryo Utomo, 2020) Direktur Jenderal Pajak.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011: 59). Dikutip dari akun resmi Direktorat Jenderal Pajak (2020) bahwa Direktur Jenderal Pajak pada tanggal 20 Maret 2020 mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-156/PJ/2020 tentang Kebijakan Perpajakan Sehubungan dengan Penyebaran Wabah Virus Corona 2019. Kebijakan tersebut mengatur beberapa hal, salah satunya adalah peraturan penghapusan sanksi. Kebijakan ini ditujukan kepada Wajib Pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2019 dan yang melakukan pembayaran atas jumlah pajak yang kurang dibayar dalam SPT Tahunan PPh orang pribadi Tahun Pajak 2019 sampai dengan tanggal 30 April

2020 diberikan penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan. Penghapusan sanksi ini adalah sebagai akibat dari penyebaran virus corona yang sudah berlangsung di Indonesia sejak Maret 2020. Kebijakan ini dilakukan untuk meringankan beban Wajib Pajak yang terkena dampak pandemi covid-19 dan untuk menjaga agar Wajib Pajak tetap patuh.

Penelitian terdahulu menyatakan fakta bahwa sanksi pajak dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dinyatakan oleh Syafira dan Nasution (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama juga dikemukakan oleh Andre, dkk. (2021) bahwa Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lende, dkk. (2021) bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kecamatan Gianyar. Adapun penelitian yang dilakukan di masa pandemi covid-19 dilakukan oleh Ni Komang, dkk. (2020) menyatakan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adinda, dkk. (2020) bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Syanti, dkk. (2020) bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Bagi sebagian wajib pajak, pelayanan tatap muka boleh jadi masih menjadi hal yang diharapkan untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakan karena keterbatasan yang dimiliki dalam hal pengetahuan tentang cara pelaporan SPT

Tahunan dan sarana yang dimiliki wajib pajak untuk dapat melakukan pelaporan SPT Tahunan secara daring. Berdasarkan hasil survei yang peneliti lakukan melalui penyebaran kuesioner (*google form*) dan wawancara dengan dua belas Wajib Pajak di PT Nayaka Adhi Sukses, mengindikasikan adanya fenomena : 1) Pelaporan pajak secara online masih dirasakan belum efektif karena layanan pajak online melalui website yang disediakan oleh DJP seringkali mengalami kendala dan *error*. 2) Terkendalanya komunikasi antara Wajib Pajak dan petugas pajak, apabila ada pertanyaan dari Wajib Pajak jawaban yang di dapatkan kurang detail sehingga menyebabkan kebingungan pada Wajib Pajak. 3) Kurang tanggapnya pelayanan dari petugas pajak. 4) Terdapat beberapa Wajib Pajak yang belum mengetahui besaran sanksi pajak. Berbagai permasalahan diatas menjadi penyebab beberapa Wajib Pajak pernah mendapat sanksi. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dilatar belakang, baik fenomena umum maupun fenomena khusus menjadi dasar pemikiran penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan paparan pada latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Setoran pajak menurun drastis selama semester pertama di tahun 2020 akibat pandemi Covid-19.

- 2) SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tidak mencapai target disebabkan selama pandemi Covid-19 layanan tatap muka langsung di KPP ditiadakan.
- 3) Adanya penurunan tarif sanksi akibat dari rendahnya kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) Pelaporan pajak secara online masih dirasakan belum efektif karena layanan pajak online melalui website yang disediakan oleh DJP seringkali mengalami kendala dan error, terkendalanya komunikasi antara Wajib Pajak dan petugas pajak, kurang tanggapnya pelayanan dari petugas pajak, dan terdapat beberapa Wajib Pajak yang belum mengetahui besaran sanksi pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19.
- 2) Seberapa besar pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Seorang peneliti memiliki maksud dan tujuan penelitian yang ingin dicapai atas penelitian yang dilakukannya. Berikut paparan maksud dan tujuan penelitian, sebagai berikut:

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data agar dapat membuktikan kebenaran bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk:

- 1) Mengkaji dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19.
- 2) Mengkaji dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian menurut Uma Sekaran (2016 : 5-6) kegunaan penelitian dapat dilakukan untuk dua tujuan yang berbeda. Salah satunya adalah untuk memecahkan masalah saat ini dalam suatu organisasi dan menghasilkan kumpulan pengetahuan dengan mencoba memahami bagaimana masalah tertentu yang terjadi dalam organisasi dapat diselesaikan. Seorang peneliti memiliki tujuan

untuk mendapatkan kegunaan yang terwujud dari penelitiannya tersebut, baik kegunaan praktis maupun kegunaan akademis.

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih terbilang rendah dan belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan khususnya pada Wajib Pajak di PT Nayaka Adhi Sukses serta dapat berguna untuk KPP Pratama Pondok Aren yang berada di wilayah yang sama. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan dorongan dan motivasi bagi Wajib Pajak agar patuh terhadap kewajiban perpajakannya serta menghindari sanksi pajak dengan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Bagi pengembangan ilmu, penelitian ini dilakukan sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi pajak.

Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu cara untuk megembangkan pengetahuan akademisi dalam bidang ilmu perpajakan serta menjadi acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.