

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak menurut UU RI Nomor 16 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menggambarkan sebuah iuran dari rakyat (orang pribadi atau badan) terhadap negara, yang sifatnya wajib dan memaksa sesuai undang-undang supaya dapat mensejahterakan rakyat serta secara tidak langsung akan mendapatkan timbal balik. Pentingnya pajak untuk mensejahterakan rakyat maka Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha dalam menambah kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Sebuah perilaku wajib pajak saat melakukan kewajiban perpajakannya yang didasari aturan perundang-undangan perpajakan disebut dengan kepatuhan wajib pajak (Putri et al., 2018). Pelaporan yang benar, perhitungan yang benar, serta tepat waktu membayar pajak atas jumlah yang harus dibayar menggambarkan kepatuhan wajib pajak berdasarkan undang-undang perpajakan (DasGupta dalam Alabede et al., 2011). Kepatuhan wajib pajak merupakan hal serius, apabila kepatuhan wajib pajak menurun dapat menyebabkan penghindaran dan penggelapan pajak yang berdampak pada kurangnya penerimaan dari sumber pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Artha & Setiawan (2016) mengatakan bahwa pelaksanaan kewajiban perpajakan mencerminkan perilaku patuh oleh wajib pajak, salah satunya dengan melihat ketaatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Di KPP Pratama Bangkalan jumlah pelaporan SPT Tahunan tahun 2020 untuk wajib pajak orang pribadi berjumlah 40.485. Apabila membandingkan angka tersebut dengan total jumlah wajib pajak

orang pribadi berjumlah 80.583, maka jumlah pelaporan SPT Tahunan kurang lebih hanya 50%.

Supaya dapat menjelaskan faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak, maka digunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dari Ajzen tahun 1991. TPB menjelaskan bahwa niat yang dimiliki seseorang mampu mempengaruhi seseorang dalam berperilaku. Ajzen (1991) menyebutkan kuatnya niat untuk melaksanakan suatu perilaku, maka mempengaruhi besarnya kemungkinan kinerja individu untuk berperilaku. Terdapat 3 hal yang dapat mempengaruhi niat seseorang untuk berperilaku yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. Dalam teori ini *attitude toward behavior* menggambarkan sikap seseorang terhadap perilaku dipengaruhi oleh *behavior beliefs* (keyakinan terhadap perilaku) yaitu keyakinan terkait hasil atau risiko dari suatu perilaku. *Subjective norm* (norma subyektif) menggambarkan tekanan sosial yang dirasakan apakah mendukung melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu perilaku dengan adanya *normatif beliefs* (keyakinan normatif) atas harapan normatif yang dimiliki orang lain dan *motivation to comply* (keyakinan untuk mengikuti) yang bertujuan melaksanakan harapan tersebut. *Perceived behavioral control* menggambarkan keyakinan dari kemampuan seseorang dengan adanya persepsi kemudahan atau kesulitan yang dirasa saat melaksanakan suatu perilaku.

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi pajak. Sosialisasi pajak merupakan kegiatan menyalurkan pengetahuan perpajakan, aturan dan prosedur terkait pajak, yang diselenggarakan pihak Dirjen Pajak terhadap masyarakat atau wajib pajak (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Sosialisasi pajak harus dapat

diselenggarakan secara efisien, efektif serta tepat sasaran supaya dapat menarik wajib pajak agar patuh saat melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Adanya pandemi COVID-19, pemerintah menghimbau untuk menjaga jarak (*social distancing*) sehingga sosialisasi pajak terbatas hanya dapat dilakukan secara *online* sebagai upaya untuk mencegah peningkatan penyebaran virus ini. Sosialisasi yang dilaksanakan KPP Pratama Bangkalan telah dilakukan secara daring sehingga memiliki keterbatasan karena petugas pajak tidak dapat berinteraksi atau bertatap muka secara langsung serta semua wajib pajak belum tentu menerima dan mengikuti sosialisasi tersebut. Agustini & Widhiyani (2019) mengatakan bahwa aktivitas dari sosialisasi pajak apabila diselenggarakan dengan teratur dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak. Hasil Penelitian dari Nurdyastuti & Penawan (2018) yaitu terdapat pengaruh positif sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak. Sepemahaman dengan Agustini & Widhiyani (2019) dalam penelitiannya yaitu sosialisasi pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara Winerungan (2013), Utami & Amanah (2018), Siahaan & Halimatusyadiah (2018), dan Kusumayanthi (2019) mendapatkan hasil penelitian berbanding terbalik yaitu sosialisasi pajak tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Dengan adanya sosialisasi pajak diharap mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak saat menjalankan kewajibannya. Disaat melaksanakan kewajiban perpajakannya wajib pajak juga membutuhkan peranan dari petugas pajak dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Seluruh pelayanan terunggul yang diterapkan kantor pelayanan pajak kepada wajib pajak bertujuan supaya menjaga kepuasan wajib pajak. Tentu saja pelayanan perpajakan yang diberikan tersebut dilaksanakan berdasarkan undang-undang

(Susmita & Supadmi, 2016). Adiputra & Wirama (2017) mengatakan bahwa pemerintah harus selalu membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan, karena wajib pajak yang memiliki rasa senang dan puas atas pelayanan dari petugas pajak maka wajib pajak tersebut akan selalu berusaha untuk meningkatkan kepatuhan perpajakannya.

Di saat pandemi COVID-19 seperti ini, pelayanan perpajakan dilakukan secara daring atau *online*, sehingga petugas pajak KPP Pratama Bangkalan tidak dapat berinteraksi atau bertatap muka dengan wajib pajak secara langsung. Dampaknya, mereka tidak bisa memperoleh pelayanan secara langsung dari petugas pajak untuk asistensi pelaporan SPT Tahunannya. Supaya kepatuhan wajib pajak dapat bertambah, maka diperlukan kualitas pelayanan yang bagus. Adnyana & Jati (2018) mengatakan meningkatnya kualitas pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak dapat memunculkan rasa senang dan puas bagi wajib pajak sera cenderung akan melaksanakan atau memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut hasil penelitian Susmita & Supadmi (2016), Adnyana & Jati (2018), Wiryadana & Merkusiwati (2018), Indriyani & Askandar (2018), Lubis (2017) bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun menurut hasil penelitian Winerungan (2013) kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Disaat menjalankan kewajiban perpajakan wajib pajak juga mengeluarkan biaya kepatuhan pajak. Wiryadana & Merkusiwati (2018) mengatakan bahwa biaya yang dibutuhkan untuk melakukan kewajiban perpajakan merupakan biaya dari kepatuhan pajak. Sandford dalam (Larasati, 2016) menjelaskan mengenai biaya kepatuhan pajak yang terdiri dari 3 biaya antara lain 1) biaya uang (*direct money cost*) yaitu berhubungan dengan jumlah uang yang dikeluarkan, 2) biaya

waktu (*time cost*) yaitu berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak terkait perpajakan, kemudian 3) biaya pikiran (*psychological cost*) yaitu berhubungan dengan rasa cemas atau kekhawatiran yang dirasa oleh wajib pajak saat melakukan kewajiban perpajakannya. Pada saat pandemi COVID-19 biaya kepatuhan pajak dapat mengalami perubahan, seperti wajib pajak mendapatkan pelayanan secara daring tanpa harus pergi ke Kantor Pelayanan Pajak, kemudian waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk memahami ketentuan perpajakan yang menyesuaikan dengan kondisi disaat pandemi, serta rasa cemas yang dialami wajib pajak apabila tidak melaporkan SPT dengan tepat waktu.

Wiryadana & Merkusiwati (2018) dalam penelitiannya mengatakan semakin besar biaya yang dibutuhkan saat menjalankan kewajiban perpajakan, maka wajib pajak dapat berperilaku tidak patuh. Wiryadana & Merkusiwati (2018), dan Susmita & Supadmi (2016), dalam penelitiannya menyatakan adanya pengaruh negatif biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun Indriyani & Askandar (2018) menyatakan sebaliknya bahwa terdapat pengaruh positif biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan sistem *e-Filing*. Kegunaan dari *e-filing* adalah sebagai upaya penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring atau *online* serta dapat dilakukan kapanpun dengan jaringan *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak yaitu <http://www.pajak.go.id>. Dirjen Pajak berharap sistem ini dapat menambah kepatuhan wajib pajak. Penerapan sistem ini sangat berguna, karena dalam pelaporan SPTnya, wajib pajak cukup melaporkan secara *online* dari rumah, tidak harus datang ke Kantor Pajak dan tidak mengantri lama.

Namun tidak seluruh wajib pajak dapat mengerti dan paham dalam menggunakan *e-Filing* secara mandiri, sehingga sampai dengan tahun 2019 masih terlihat antrian wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang akan melaporkan SPT Tahunannya menggunakan *e-Filing* dengan dibantu dan dbimbing oleh petugas pajak (<https://www.pajak.go.id>).

Adanya pandemi COVID-19, mengharuskan setiap wajib pajak untuk mengisi dan melaporkan SPT Tahunnya dengan menggunakan *e-Filing* secara mandiri. Wajib pajak yang tidak mengerti mengenai prosedur pelaporan SPT dengan menggunakan *e-Filing*, menyebabkan wajib pajak merasa kesulitan, terlebih jika wajib pajak yang bersangkutan tidak memiliki niat untuk mempelajarinya melalui panduan yang telah disediakan di *website* Dirjen Pajak. Wajib pajak lebih senang dan lebih yakin apabila dalam menjalankan kewajiban pelaporan SPT Tahunannya dibantu dan dibimbing oleh petugas pajak. Penggunaan *e-Filing* dapat membuat wajib pajak akan semakin mematuhi kewajiban perpajakannya dalam melaporkan SPTnya, karena penggunaan sistem *e-Filing* wajib pajak merasa nyaman, mudah dan puas (Kusumayanthi, 2019). Menurut hasil penelitian Susmita & Supadmi (2016), Wiryadana & Merkusiwati (2018), Agustini & Widhiyani (2019) terdapat pengaruh positif penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara, menurut hasil penelitian Handayani & Tambun (2016) menyatakan kebalikannya, yaitu tidak ada pengaruh dari penerapan sistem *e-Filing* tidak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak apabila tidak melaporkan SPT Tahunannya atau melaporkan tidak tepat waktu maka akan terkena sanksi pajak. Hali ini berupa sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi perundang-undangan

perpajakan dalam menjalankan kewajiban perpajakan (Lubis, 2017). Sanksi sebesar seratus ribu rupiah yang dibebankan terhadap wajib pajak orang pribadi, kemudian sanksi satu juta rupiah kepada wajib pajak badan, sanksi tersebut diberikan apabila wajib pajak tidak tepat waktu melaporkan SPT Tahunannya (Sambodo, 2015:37).

Dirjen Pajak menghimbau agar tidak memberlakukan sanksi pajak atas keterlambatan pelaporan SPT Tahunan pada saat pandemi COVID-19. Khusus wajib pajak orang pribadi seharusnya melaporkan SPT Tahunan paling akhir tiga bulan setelah berakhirnya tahun pajak, namun diperpanjang atau diberikan relaksasi hingga akhir bulan April 2020 (Instagram Ditjen Pajak @ditjenpajakri). Sesuai dengan himbauan Dirjen Pajak tersebut maka KPP Pratama Bangkalan juga menerapkan tidak memberlakukan sanksi pajak untuk relaksasi pelaporan untuk SPT Tahunan khususnya wajib pajak orang pribadi yang dapat berdampak kepada patuhnya wajib pajak orang pribadi dalam hal pelaporan SPT.

Agustini & Widhiyani (2019) mengatakan sanksi pajak memberikan dorongan atau dukungan untuk wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya, sehingga tingginya sanksi pajak yang diberlakukan akan mampu menaikkan perilaku patuh wajib pajak. Putri et al. (2018), Susmita & Supadmi (2016), Lubis (2017), Siahaan & Halimatusyadiah (2018), Wiryadana & Merkusiwati (2018) mengatakan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sepemahaman terkait penelitian Agustini & Widhiyani (2019) yaitu sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara Winerungan (2013) dan Muhamad et al. (2019) yaitu kebalikannya, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mereplika penelitian yang telah dilaksanakan oleh Agustini dan Widhiyani (2019) yaitu “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Ketidaksamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah penelitian ini menggunakan objek penelitian kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan dalam pelaporan SPT Tahunan ditengah pandemi COVID-19. Penelitian ini juga menambah variabel independen yaitu kualitas pelayanan, dan biaya kepatuhan pajak karena kedua variabel independen ini dapat memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing* dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan Di Tengah Pandemi COVID-19 (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bangkalan)”.

1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah adalah :

1. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19?

4. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan penelitian di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19.
2. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19.
3. Untuk menganalisis apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19.
4. Untuk menganalisis apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19.
5. Untuk menganalisis apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di tengah Pandemi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diupayakan mampu meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan di tengah pandemi COVID-19 dengan memperhatikan sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak di tengah terjadinya pandemi COVID-19.

b. Secara Praktis.

Penelitian ini diupayakan mampu memberikan petunjuk, referensi, dan masukan bagi Kantor Pajak dalam menentukan kebijakan terkait perpajakan yaitu kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan ditengah pandemi COVID-19 dengan memperhatikan sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak.