

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

“*Corona Virus Disease 19*” atau sering disebut sebagai “virus Covid-19” telah berhasil melanda berbagai negara di belahan dunia. Pandemi merupakan peristiwa menyebarnya suatu penyakit melalui penularan dari satu individu ke individu lainnya. Pandemi COVID-19 telah berhasil melanda seluruh negara dengan berbagai efek dan dampak diberbagai sektor maupun sistem ketatanegaraan. Pandemi COVID-19 berhasil memengaruhi sektor ekonomi secara global, khususnya di Indonesia. Perlambatan *economic growth*, menurunnya penerimaan negara, dan tingginya belanja negara dan pembiayaan merupakan dampak yang diberikan pandemi COVID-19 (Direktorat Jenderal Pajak, 2020). Upaya mengatasi pandemi COVID-19 Direktorat Jenderal Pajak maupun pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi ataupun kebijakan sebagai penolong masyarakat untuk menghadapi kesulitan pandemi tersebut. Satu dari banyaknya kebijakan yang diterbitkan pemerintah adalah kebijakan perpajakan.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (2013) dalam Resmi (2019) menyatakan:

“*Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.*”

Lebih lanjut, Farouq (2018) berpendapat pengertian pajak dapat diasumsikan sebagai sumber penyumbang penerimaan utama pendapatan negara dengan tingkat persentase lebih tinggi bila dibandingkan dengan pendapatan sektor lainnya seperti minyak dan gas (minyak bumi) dan nonmigas. Stabilitas ekonomi suatu negara dibentuk oleh keberhasilan negara tersebut dalam mengumpulkan pajak dari warga negaranya.

Kebijakan perpajakan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-156/PJ/2020 sehubungan dengan “Kebijakan Perpajakan Sehubungan Dengan Penyebaran Wabah Virus Corona 2019” tentang “Peniadaan Sanksi Administrasi Atas Keterlambatan Pembayaran Pajak Dan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi” sesuai dengan Pasal 3 dengan memperhatikan tanggal pelaksanaannya. Kebijakan ini merupakan bentuk pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajak ditengah menghadapi masa pandemi COVID-19. Pelayanan perpajakan memberikan layanan dengan sistem yang berbeda saat sebelum dan di masa pandemi COVID-19.

Ditengah situasi pandemi COVID-19 pemberian pelayanan perpajakan mengenai pendaftaran NPWP, permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF), pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), Validasi Pembayaran PPH Final PHTB, konsultasi perpajakan tatap muka, layanan terkait EFIN, serta VAT *refund for tourist* dilakukan melalui pelayanan perpajakan *online* (daring). Sedangkan di masa sebelum pandemi COVID-19 semua pelayanan tersebut dapat dilakukan melalui pelayanan tatap muka dimana Wajib Pajak dapat mendatangi Kantor Pelayanan Pajak tertentu (Direktorat Jenderal Pajak, 2020).

Terjadinya perubahan sistem pelayanan yang semula tatap muka menjadi sistem layanan daring dalam pelayanan perpajakan ini merupakan upaya pemerintah memperhatikan kenyamanan Wajib Pajak dalam memberikan pelayanan serta mencegah penyebaran wabah virus corona. Dewi *et al* (2017) melakukan penelitian dalam judul “Analisis Efektivitas Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi” menunjukkan kesimpulan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak. Semakin efektif sosialisasi dan pelayanan yang disalurkan petugas pajak, dampak bagi kepatuhan Wajib Pajak. Adanya perubahan sistem pelayanan perpajakan tersebut, pemerintah (fiskus) memberikan sosialisasi perpajakan terkait tata cara yang diperlukan dalam pelayanan perpajakan secara *online*, seperti menyampaikan prosedur mengenai penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) menggunakan “*e-filling/e-form*”, pembayaran pajak menggunakan “*e-billing*”, serta pelayanan konsultasi dengan fiskus yang dapat dilakukan melalui telepon, email, chat, atau sarana *online* lainnya (Melina, 2020).

Sosialisasi perpajakan disalurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai upaya mendapatkan menambah pengetahuan Wajib Pajak mengenai perpajakan, khususnya di masa pandemi COVID-19 mengakibatkan peralihan pelayanan pajak tatap muka menjadi pelayanan *online* maka perlu dilakukan sosialisasi mengenai tata cara perpajakan terkait metode yang baru. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengoptimalkan sosialisasi perpajakan terhadap masyarakat dengan meningkatkan pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak. Skema sosialisasi insentif pajak merupakan satu dari sekian bentuk upaya Direktorat Jenderal Pajak

(DJP) dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No.23/PMK.03/2020 yang mengatur mengenai “Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Wabah Virus Corona” merupakan peraturan yang pertama diterbitkan sebagai peraturan pemberian insentif pajak kepada Wajib Pajak. Skema tersebut diharapkan dalam menyelamatkan perekonomian nasional dalam jangka menengah dikarenakan penurunan tarif pajak ini dapat dimanfaatkan Wajib Pajak untuk meringankan kewajiban perpajakannya ditengah pandemi COVID-19 saat ini (Dewi, Widyasari & Nataherwin, 2020). Kepatuhan Wajib Pajak dalam memanfaatkan insentif pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan di masa pandemi COVID-19 sangat diperlukan dalam memaksimalkan pendapatan negara.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) merupakan satu dari banyaknya bagian penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan perpajakan di negara tertentu. Untuk menjaga kepatuhan Wajib Pajak baik badan maupun orang pribadi (WPOP) ditengah sulitnya kondisi perekonomian, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan kemudahan pelayanan dan memperbaiki pelayanan bagi Wajib Pajak untuk melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) (Triyan, 2021). Selain itu, kemudahan pelayanan pajak dapat diperoleh Wajib Pajak melalui layanan yang dapat diakses secara *online* dimana dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (Tambun, Sitorus & Atmojo, 2020).

Sosialisasi perpajakan merupakan satu dari banyaknya faktor yang mampu untuk mempengaruhi tingkat kepatuhan seorang Wajib Pajak. Dengan melalui penyuluhan sebagai bentuk sosialisasi, Wajib Pajak mendapatkan penyuluhan mengenai informasi tentang apa yang benar dan tepat mengenai perpajakan.

Melalui sosialisasi perpajakan Wajib Pajak telah mendapatkan pengetahuan serta membangun kesadaran diri mengenai pentingnya menghitung, membayar, serta melapor pajak secara benar dan tepat. Penjabaran tersebut sejalan oleh penelitian yang dilakukan Marisa (2019) yang menyimpulkan variabel sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, terdapat penelitian yang bertentangan yang dilakukan oleh Lianty *et al.*, (2018) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara sosialisasi pajak terhadap kepatuhan perpajakan. Faktor lain yang diduga mampu mempengaruhi peningkatan kepatuhan dari Wajib Pajak yaitu pelayanan perpajakan. Dewi, Suharno, & Widarno (2017) mengatakan pelayanan fiskus memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Di sisi lain, Marcori (2018) dalam penelitian “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah” menyatakan tidak terdapat pengaruh antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan perpajakan.

Selain faktor sosialisasi perpajakan dan pelayanan perpajakan (fiskus) yang diduga dapat meningkatkan kepatuhan seorang Wajib Pajak ialah faktor pelaksanaan *self assessment sytem*. Sesuai “Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000” mengenai “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia mengalami perubahan yang semula menerapkan sistem “*Official Assessment System*” (OAS) yang digantikan “*Self Assessment System System*” (SAS) merupakan serangkaian kewajiban perpajakan berada dibawah kewenangan Wajib Pajak dimana pelaksanaannya dilakukan secara mandiri mulai dari mendaftarkan hingga membayarkan kewajiban pajak yang dilakukan dengan manual melibatkan dokumen-dokumen dengan media kertas (Fathimah *et al.*,

2017). Di masa pandemi COVID-19 peran Wajib Pajak sadar akan kewajiban pelaksanaan pajak sangat penting dalam menerapkan sistem *self assessment*, yang mana Wajib Pajak diwajibkan dapat menjalankan kewajiban pajak secara mandiri dalam hal menghitung, membayar serta melaporkan pajak. Upaya menunjang *self assessment system*, Wajib Pajak diminta untuk dapat mengerti dan memahami peraturan perpajakan secara tepat, serta mengerti dan memahami dengan benar aspek administrasi serta prosedur perpajakan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku (Listiyowati *et al.*, 2021).

Efektivitas sosialisai perpajakan, pelayanan perpajakan, pelaksanaan *self assessment system* dan kepatuhan Wajib Pajak memiliki perbedaan dalam pelaksanaannya baik sebelum maupun di masa pandemi COVID-19. Berbagai dampak yang diberikan pandemi COVID-19, mengharuskan petugas pajak maupun Wajib Pajak beradaptasi dalam hal pelaksanaan penyuluhan mengenai perpajakan, pemberian layanan, meningkatkan kesadaran membayar pajak, serta kepatuhan perpajakan.

Terdapat beberapa peneliti terdahulu menjadi pertimbangan dalam meneliti variabel-variabel terkait kepatuhan Wajib Pajak. Pertama, "*Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan Tondano*" menunjukkan bahwa sosialisasi berupa konsultasi, kegiatan dialog interaktif, dan pemasangan baliho di KP2KP tidak membantu peningkatan pengajuan Surat Pemberitahuan Tahunan. Sosialisasi belum sepenuhnya dilakukan karena tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi kurang dari sepuluh persen (10%) (Prabowo, 2015). Kedua, "*Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan,*

Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di KPP Pratama Gianyar)” menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara efektivitas sistem perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan konsultasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar baik secara individu maupun secara bersama (Kurniawati, Yasa, & Kurniawan, 2017). Ketiga, “*Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating*” disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara sistem perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Di sisi lain, efisiensi sistem perpajakan berdampak buruk pada kepatuhan Wajib Pajak (Indah, Memen, & Muhammad, 2018). Keempat, menurut Duwuri, Layuk & Bleskadit (2020) pada penelitian dengan judul “*Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pemeriksaan Pajak Dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki UMKM di Kota Jayapura*” menunjukkan implikasi yang signifikan antara variabel Penerapan Sistem administrasi perpajakan modern dengan kualitas pemeriksaan pajak, sedangkan variabel kesadaran masyarakat tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak terhadap UMKM di Kota Jayapura.

Berdasarkan dari penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Efektivitas Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas sosialisasi perpajakan sebelum dan di masa pandemi COVID-19?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan perpajakan sebelum dan di masa pandemi COVID-19?
3. Bagaimana efektivitas pelaksanaan *self assessment system* sebelum dan di masa pandemi COVID-19?
4. Bagaimana efektivitas kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan di masa pandemi COVID-19?
5. Bagaimana efektivitas sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, pelaksanaan *self assessment system*, dan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan di masa pandemi COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat diambil beberapa tujuan, diantaranya:

1. Untuk menguji dan menganalisis tentang efektivitas sosialisasi perpajakan sebelum dan di masa pandemi COVID-19.
2. Untuk menguji dan menganalisis tentang efektivitas pelayanan perpajakan sebelum dan di masa pandemi COVID-19.
3. Untuk menguji dan menganalisis tentang efektivitas *self assessment system* sebelum dan di masa pandemi COVID-19.

4. Untuk menguji dan menganalisis tentang efektivitas kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan di masa pandemi COVID-19.
5. Untuk menguji dan menganalisis tentang efektivitas sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, pelaksanaan *self assessment system* dan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan di masa pandemi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat untuk dijadikan sebagai bahan atau sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki kaitan yang sama seperti penelitian saat ini.

1.4.2 Manfaat Empiris

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat I sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan mengenai sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, penerapan sistem *self assessment* dan kepatuhan wajib pajak sebelum dan selama pandemi COVID-19. Selain itu, pemerintah dapat mengetahui bahwa dampak pelaksanaan sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, penerapan *self assessment system* dan kepatuhan Wajib Pajak telah dikomunikasikan secara akurat dan efektif kepada masyarakat.

Manfaat yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, diharapkan dapat membantu menjaga dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan khususnya di masa pandemi COVID-19 sehingga dapat membantu mengoptimalkan upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mempertahankan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, karena pajak merupakan

sumber terbesar Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), diharapkan Wajib Pajak lebih memperhatikan pembayaran pajak.

