

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Pendahuluan

Kepatuhan Wajib Pajak adalah karakter Wajib Pajak yang mampu memenuhi kriteria menjadi Wajib Pajak patuh meliputi: (1) tepat waktu penyampaian SPT tahunan dalam 2 tahun terakhir, (2) penyampaian SPT masa tidak terlambat lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak, (3) tidak mempunyai tunggakan pajak, (4) tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir, (5) dalam hal laporan keuangan diaudit oleh KAP atau BPKP mendapat pendapat wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian (KMK Nmor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003). Guna memenuhi kewajiban perpajakan dan memenuhi sebagai Wajib Pajak patuh, maka diperlukan pemahaman tentang akuntansi dan perpajakan, pemahaman tentang kebijakan pajak seperti insentif pajak. Di samping itu, Wajib Pajak juga diperkenankan melakukan upaya penghindaran pajak karena itu legal dan mampu menjamin dipatuhinya ketentuan perpajakan.

Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak awal tahun 2020 telah memberikan tekanan besar pada kondisi dunia khususnya pada sektor ekonomi dan kesehatan. Di Indonesia sendiri, seluruh sektor perekonomian diprediksi mengalami penurunan. Kementerian Keuangan memproyeksikan pertumbuhan PDB akan turun 2,3%. Nilai tukar rupiah terhadap dollar meningkat di angka Rp. 17.500, inflasi mencapai 3,9%, sektor ekspor di angka -14,00% dan impor -14,50% (dikutip dari konferensi pers Sri Mulyani tanggal 1 April 2020). Pemerintah telah mengeluarkan

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 dan atau dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan perekonomian nasional dan atau stabilitas sistem keuangan. Perppu ini memuat berbagai kebijakan keuangan negara termasuk bidang perpajakan dan sektor keuangan demi mencegah krisis akibat wabah virus corona.

Insentif pajak yang diberikan pemerintah mulai April sampai September 2020, saat ini hanya sekitar 12.000 Wajib Pajak di Jawa Timur yang baru memanfaatkan stimulus pajak pandemi dari total 1.900.000 Wajib Pajak kurang dari 1% (<https://liputan6.com> tanggal 22 Juli 2020). Salah satu faktor adalah kurangnya sosialisasi kepada Wajib Pajak tentang insentif pajak apalagi yang menggunakan jasa konsultan pajak hanya 30%. Kepatuhan Wajib Pajak masih menjadi permasalahan yang penting untuk dikaji lagi.

Bila kita kaji dari sisi Wajib Pajak menunjukkan Wajib Pajak menghadapi ketidakpastian akan wabah pandemi ini. Wajib Pajak perlu membuat skema penanggulangan dampak risiko yang akan terjadi baik dari sisi operasional, supply chain, marketing, distribusi, keuangan dan perpajakan. Walaupun pemerintah telah memberikan pembebasan mulai PPh 21 untuk karyawan, PPh 22 impor untuk sektor tertentu selama 6 bulan, pengurangan angsuran PPh 25 sebesar 30% untuk sektor tertentu, percepatan restitusi pajak dan penurunan tarif PPh badan. Pemerintah telah memberikan keringanan bagi pelaku usaha, namun karena dampak pandemi ini menyebabkan pelaku usaha belum mampu mematuhi kebijakan yang diberikan. Kondisi finansial perusahaan masih dalam ketidakpastian. Konsekuensi yang

dirasakan adalah produktivitas menurun, laba perusahaan menurun dan tentunya kemampuan membayar pajak menurun.

Pessino & Fenochietto (2010) menyatakan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak di Indonesia hanya sekitar 43% sebelum pandemi. Dari sisi pemerintah, DJP mengeluarkan SE Implementasi Compliance Risk Management (CRM) Nomor SE-42/PJ/2019 tanggal 11-September 2020 terkait ekstensifikasi, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan. Karena itu, Wajib Pajak perlu memperhatikan kemampuan perusahaan menghitung dengan tepat, memahami aturan, kepatuhan dan kejujuran dalam melaksanakan kepatuhan itu. Dalam masa pandemi seperti ini, pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak pun terganggu. Dilansir dari DDTC, bahwa Dirjen Pajak (DJP) belum menetapkan respons kebijakan pelayanan tatap muka setelah ada keputusan PSBB jilid 2 di wilayah DKI Jakarta. Belum ada keputusan dengan penutupan pelayanan tatap muka DJP. Dengan demikian, hingga saat ini, pelayanan tatap muka masih dibuka dengan terbatas dengan protokol kesehatan yang ketat serta dengan pelayanan *online*. Wajib Pajak dengan kendala jaringan ataupun dengan kendala PSBB akan merasa terganggu untuk mendapatkan pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak sendiri adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagaimana *Planned Behaviour Theory* (Ajzen, 1985) diduga mampu memprediksi niat perilaku manusia. Teori ini juga menambahkan persepsi pengendalian perilaku sehingga mampu menjelaskan hubungan antara niat berperilaku dan perilaku aktual.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam masa pandemi diduga dipengaruhi oleh insentif pajak dan kualitas pelayanan aparat pajak. Penelitian tentang insentif pajak yang dilakukan oleh Rachmawati & Ramayanti (2016); Latief & Zakaria (2020); Khairiyah & Akhmadi (2019); Sinnasamy & Bidin (2017); Kihanga (2014); Brockmann et al. (2016); Azrinawati & Aliyah (2018) menunjukkan insentif pajak penghasilan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015); Sulistyoningrum (2019); Fochmann & Kroll (2016); Kastlunger et al. (2011) menjelaskan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kualitas pelayanan pajak yang dilakukan Juniati (2017); Anam, Mohammad Choirul, Andini (2018); Inten (2016); A. Augustine et al. (2020); Kogler et al. (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ester et al. (2017); Siti Masruro (2013); Kiow et al. (2019); Al-ttaffi & Abduljabbar (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini penting dilakukan karena adanya fenomena kepatuhan wajib pajak dalam masa pandemi Covid-19 khususnya pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya dan sekitarnya serta pada penelitian terdahulu terdapat kesenjangan, sehingga peneliti ingin mengambil judul “Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi”

## 1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana tertuang pada latar belakang permasalahan menurunnya tingkat kemampuan membayar pajak yang mengindikasikan ketidakpatuhan Wajib Pajak, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi tentang insentif pajak yang dimiliki Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di masa pandemi ini?
2. Apakah persepsi tentang kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di masa pandemi ini?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian adalah untuk:

1. Menguji pengaruh persepsi tentang insentif pajak yang dimiliki Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di masa pandemi ini
2. Menguji pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di masa pandemi ini

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan dihasilkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini memberikan pengetahuan dan wacana baru untuk meningkatkan pemahaman dalam bidang akuntansi dan perpajakan bagi mahasiswa dan praktisi serta pembaca lain.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini memberikan masukan terkait dengan upaya yang akan dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga diharapkan akan muncul kebijakan atau fasilitas pajak yang bermanfaat kepada Wajib Pajak.
- b. Hasil penelitian ini memberikan masukan terkait dengan insentif pajak dan upaya penghindaran pajak kepada UMKM sehingga diharapkan mereka mampu memenuhi kewajiban perpajakan dan memenuhi kriteria Wajib Pajak patuh secara tepat.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian dibagi dalam tiga bab dengan sistematika penulisan yang diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan latar belakang pemikiran penlitu untuk melakukan kegiatan penelitian ini selanjutnya disusun perumusan masalah dan diuraikan tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan penulisan skripsi.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori yang digunakan dalam penelitian serta mendukung objek dalam penelitian ini yang diperoleh dari artikel atau buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, sumber-sumber informasi dan referensi melalui media lain serta penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang populasi dan sampel data, metode pengumpulan data, variabel penelitian serta metode analisis data yang akan digunakan untuk memberikan jawaban yang terkait permasalahan yang diteliti.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian yang diuraikan secara naratif meliputi gambaran subjek penelitian, analisis deskriptif tiap variabel dan hasil pengujian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan penelitian ini yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dalam penelitian dan saran untuk peneliti selanjutnya.