

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepatuhan Wajib pajak merupakan definisi dari sebagai suatu perilaku wajib pajak OP (orang pribadi) atau badan, yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan peraturan atau perundang undangan perpajakan. Hak yang dimiliki wajib pajak antara lain seperti kerahasiaan identitas pengguna, menunda dan mengangsur pembayaran, dan lain-lain, sedangkan kewajibannya meliputi sudah mendapatkan NPWP, melaporkan pajak, dan lain-lain. Ada pun kriteria wajib pajak yang patuh antara lain: 1). Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak 2). SPT masa tidak melewati batas waktu penyampaian SPT 3). Selalu on time dalam menyampaikan SPT dalam 2 tahun terakhir. 4). dalam 10 tahun kebalakang tidak melakukan tindak kriminal pada bidang perpajakan. Maka dari itu agar kewajiban perpajakan dapat terpenuhi dan wajib pajak dapat patuh maka diperlukan pemahaman tentang perpajakan dan akuntansi, tentang kebijakan pajak agar paham dan tidak salah langkah dalam menyampaikan SPT ataupun dalam pembayaran pajak. (Pajakku.com, 2021).

Pada awal tahun 2020 seluruh dunia di landa pandemi covid 19 yang menyebabkan tekanan yang begitu besar di seluruh dunia tidak terkecuali Indonesia, diamana yang paling terlihat dampaknya pada sektor ekonomi dan kesehatan. Pada

semua sektor di Indonesia diprediksi akan menghadapi penurunan. Kementerian keuangan memproyeksikan pertumbuhan PDB akan turun sebesar 2,3%. Realisasi pendapatan Negara pada APBN 2020 adalah sebesar Rp. 1.647,7 triliun atau 96,9% dari anggaran pendapatan APBN TA 2020. Pendapat tahun 2020 tersebut turun sebesar Rp 312,8 triliun atau 15,9% jika dibandingkan dengan pendapatan tahun 2019. (Kemenkeu.go.id, 2021) (dikutip dari menkeu Sri Mulyani dalam rapat kerja, Rabu 25 Agustus). Pemerintah telah mengeluarkan sebuah kebijakan atau peraturan yang berfokus tentang kebijakan dan stabilitas system keuangan Negara guna penanganan covid-19 dan melindungi sektor perekonomian serta stabilitas keuangan Negara. Salah satunya adalah dengan mengeluarkan PMK nomor 44/PMK.03/ 2020 yang memuat tentang pemberian insentif yang beberapa diantaranya meliputi PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 25, insentif PPN, dan lainnya. (Pajak.go.id, 2020)

Pandemi atau wabah covid 19 ini memanglah telah membuat pendapatan penerimaan pajak di Indonesia menjadi terganggu di hampir seluruh sektor. Namun untuk menanggulangi hal ini, seperti yang telah dilansir dalam (Indonesia.go.id, 2020) Djp melakukan beberapa upaya salah satunya yaitu dengan meningkatkan pelayanan pajak kepada masyarakat dengan menggunakan situs online yang telah disiapkan untuk masyarakat, di dalam situs tersebut terdapat penilaian kesehatan, identitas, booking nomor antrian, layanan janji temu, layanan konsultasi pajak, dan masih banyak layanan lainnya. Hal ini dilakukan oleh Djp untuk menjaga keamanan serta kenyamanan masyarakat dalam membayar pajak selama mas pandemi covid 19

ini. Hal ini selaras dengan penggunaan teori of planned behavior dimana dijelaskan pada teori ini menghubungkan keyakinan dan perilaku. dimana teori ini dengan persepsi perilaku dapat menjelaskan hubungan antara keyakinan berperilaku dengan perilaku yang aktual.

Penelitian ini menggunakan *teori of planned behavior* dimana menurut (Ajzen, 1985) teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dapat di pengaruhi oleh niat dari individu itu sendiri. Niat individu untuk berperilaku disini dipengaruhi oleh 3 komponen yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*). Teori ini dapat memperkuat pengaruh antara sosialisasi pajak, sanksi pajak, insentif pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan, kemungkinan untuk individu (wajib pajak) dapat mengadopsi pengaruh antara sosialisasi pajak, sanksi pajak, insentif pajak, dan kualitas pelayanan pajak didasari *oleh planned of behavior* ini, sehingga nantinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Ada beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, sanksi, dan kualitas pelayanan pajak. Sosialisasi pajak menurut (Lianty et al., 2017) adalah upaya yang dilakukan DJP terutama pada kantor pelayanan pajak guna memberi informasi, pengertian, serta pembinaan kepada masyarakat terhadap semua hal yang berhubungan dengan pajak, agar masyarakat lebih memahami tentang pajak dan tidak lalai dalam pembayaran pajak. Dengan adanya sosialisasi pajak kepada wajib pajak secara langsung maupun tidak langsung

akan menambah pemahaman serta informasi mengenai ketentuan pajak dan kesadaran untuk membayar pajak sehingga WP menjadi patuh terhadap kewajiban pajaknya. Hal ini dapat dikaitkan oleh teori *planned of behavior*, bahwa Dalam teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behaviour*) variabel sosialisasi pajak juga termasuk dalam *Attitude toward the beavior*. Dimana dengan adanya sosialisasi pajak yang baik dan menyeluruh tentu hal tersebut dapat membantu wajib pajak mengetahui manfaat pajak yang sebenarnya, dimana tidak hanya ditujukan kepada kepentingan pemerintah akan tetapi pajak dapat bermanfaat pula bagi masyarakat seperti fasilitas umum sekolah, jalan raya, kantor polisi dll. Hal ini tentu dapat membuat wajib pajak tidak mengalami pemahaman yang salah sehingga dapat memiliki pandangan pajak dengan baik Oleh sebab itu semakin sering sosialisasi pajak digalakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Penelitian tentang sosialisasi pajak yang dilakukan oleh (Lianty et al., 2017) dan (Rusmayani & Supadmi, 2017) menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Winerungan, 2013) yang menunjukkan hal yang sebaliknya yaitu tidak ada pengaruh antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Insentif pajak menurut (Khairiyah & Akhmadi, 2013) merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan keringan terhadap wajib pajak ataupun memberikan fasilitas pembebasan beberapa pajak penghasilan (PPh) dan PPN ataupun berupa kelonggaran dalam jangka waktu tertentu dalam pelaporan atau

pembayaran pajak yang sifatnya sementara atau bisa kapan saja di perpanjang ataupun dihentikan tergantung kebijakan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut (Latief et al., 2020) WP masih melihat pajak sebagai pemberat dan beban bagi usaha mereka sehingga diperlukan adanya keringanan dari pemerintah salah satunya adalah insentif pajak. Hal ini dapat dikaitkan oleh teori *planned of behavior*, bahwa . Pada teori ini menjelaskan mengenai faktor eksternal, internal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. dimana disini hal itu dilakukan oleh pemerintah dengan memberikan insentif pajak yang dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk meringankan beban pajaknya karena beban tersebut dibayar oleh pemerintah sehingga membuat wajib pajak menjadi patuh. Maka semakin tinggi intensitas insentif pajak diberikan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Demikian pula, sanksi pajak yang diberikan ini diharapkan dapat membuat WP menjadi patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian tentang insentif pajak ini dilakukan oleh (Khairiyah & Akhmadi, 2013) dan (Latief et al., 2020) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyoningrum, 2019). Menunjukkan hal yang sebaliknya yaitu tidak ada pengaruh antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak menurut (Tene et al, 2017) merupakan punishment atau suatu tindak yang dilakukan pada WP (wajib pajak) atau siapapun yang berhubungan dengan pajak baik melakukan kesalahan secara disengaja atau tidak sengaja guna

memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan agar tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Menurut (Tene et al., 2017) untuk memberikan pelajaran terhadap pelanggar pajak diperlukan adanya sanksi pajak, dengan demikian diharapkan WP dapat patuh dengan ketentuan pajak yang sudah ada untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Hal ini dapat dikaitkan oleh teori *planned of behavior*, bahwa Pada teori ini menjelaskan mengenai faktor eksternal, internal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. Dimana sanksi pajak ini termasuk dalam faktor eksternal yang mana tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak itu sendiri. Sanksi pajak ini sendiri dapat menjadi penghambat ataupun pendukung dalam melakukan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki niat yang positif dalam melaksanakan wajib pajak, Sanksi pajak dapat menjadi alat pendukung untuk memotivasi wajib pajak dalam melaksanakan wajib pajak dengan tepat, sehingga wajib pajak tidak terkena sanksi pajak. Akan tetapi Sanksi pajak dapat menjadi penghambat ketika wajib pajak lalai dalam kewajiban melaksanakan wajib pajaknya. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Rahayu, 2020), (Rusmayani & Supadmi, 2017), (Tene et al., 2017), (Qisthi Yoeanda, Afifudin, 2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Winerungan, 2013) Menunjukkan hal yang sebaliknya yaitu tidak ada pengaruh antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan yang dapat diukur, seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan pajak terhadap wajib pajak yang memuaskan, kesopanan, dan sikap lainnya yang bisa membuat WP nyaman ataupun sebaliknya saat menggunakan pelayanan pajak. Menurut (Rusmayani & Supadmi, 2017) pelayanan yang dapat memberikan perasaan senang dan memberikan kepuasan terhadap WP akan memicu motivasi serta kepatuhan WP dalam kewajiban pajaknya. Hal ini dapat dikaitkan oleh teori planned of behavior, bahwa , kualitas pelayanan pajak yang diberikan ini dapat memotivasi WP dan menumbuhkan kepatuhan terhadap kewajiban pajaknya. Pada teori ini dijelaskan ketika seseorang percaya pada suatu perilaku tertentu yang mengarah pada hasil yang positif, maka seseorang tersebut akan memiliki sikap yang baik (favorable). Sama halnya dengan badan pajak yang mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan pajak yang baik kepada wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik maka wajib pajak akan merasa puas, nyaman dan dapat menciptakan pengalaman yang baik pada saat melakukan kepatuhan wajib pajak. Sehingga wajib pajak akan senantiasa senang dan tidak merasa terbebani untuk melakukan kepatuhan wajib pajak berikutnya. Tentu hal ini dapat menegakkan kepatuhan wajib pajak, sehingga ketika badan pajak mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan yang baik maka badan pajak juga akan melakukan sebuah tindakan yang baik pula kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam negeri. Penelitian yang telah dilakukan (Rusmayani & Supadmi, 2017), (Fahrizal Prasetyo, 2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Ester et al., 2017), dan (Tan et al., 2019) menunjukkan hasil yang sebaliknya bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini penting dilakukan karena adanya fenomena terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa covid 19 ini khususnya pada wajib pajak OP (orang pribadi). Serta dengan adanya kebijakan kebijakan baru seperti insentif yang diberikan oleh pemerintah apakah hal tersebut akan berdampak atau berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian terdahulu terdapat kesenjangan atau perbedaan di beberapa variabel. dan Penelitian ini juga menganalisis faktor faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti sosialisasi dan sanksi pajak. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk membuktikan apakah faktor faktor tersebut berpengaruh atau tidak, dengan judul **PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, INSENTIF PAJAK, SANKSI, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK.**

1.2 Perumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yang didasarkan pada tujuan di atas yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis adalah dapat mengetahui bagaimana pengaruh sosialisasi pajak, insentif pajak, sanksi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara praktik diharapkan dari penelitian ini dapat diketahui apa penyebab dari wajib pajak sampai lalai dan dari hasil jawaban sampel yang diteliti dapat di ambil kesimpulan dan juga tindakan oleh pihak yang berwenang atau dirjen pajak guna meningkatkan kepatuhan para wajib pajak untuk membayar pajak.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi untuk para peneliti selanjutnya mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, insentif pajak, sanksi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan terdiri sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini berisi uraian latar belakang dari pemikiran peneliti kemudian prumusan masalah untuk melakukan penelitian tersebut, tujuan dan manfaat penelitian, lalu sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 ini berisi uraian secara singkat tentang teori yang digunakan oleh peneliti, perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian yang terdahulu, kerangka pemikiran dari variabel variabel yang digunakan beserta hipotesisnya.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini menjelaskan tentang metode peneliti yang menjelaskan tentang menguraikan prosedur, sistematis pengumpulan data dan pengukuran variable penelitian.

BAB IV: GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab 4 ini berisikan mengenai penjelasan terkait dengan cerminan subjek penelitian, teknik analisis data, dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab 5 berisikan mengenai penjelasan terkait dengan kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.