

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada awal tahun 2020 hampir seluruh negara di dunia termasuk Indonesia dilanda wabah virus bernama *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) yang sangat mudah menular. Hal tersebut membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk *Work From Home* (WFH), belajar dari rumah, menjaga jarak, dan menjaga kebersihan serta mengatur pola hidup sehat. Dampak wabah COVID-19 tidak hanya pada sektor kesehatan, melainkan berpengaruh besar terhadap sektor ekonomi di Indonesia. Kondisi laju pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2020 mengalami pertumbuhan negatif. Kuartal I 2020 pertumbuhan ekonomi masih 2,97%, namun saat memasuki kuartal II 2020 yang merupakan puncak dari semua masalah ekonomi yang terjadi di masa pandemi mengalami kontraksi atau minus sebesar 5,32%. Saat memasuki kuartal III 2020 kegiatan ekonomi mulai dapat beradaptasi sesuai aturan yang berlaku dengan kontraksi ekonomi mulai mengalami penurunan sebesar 3,49%. Menteri Keuangan Sri Mulyani memperkirakan bahwa pada kuartal IV, laju pertumbuhan ekonomi masih akan mengalami kontraksi atau minus kisaran 2,9%. Artinya, Indonesia menutup tahun 2020 dengan laju pertumbuhan ekonomi yang mengalami kontraksi atau minus. Pemerintah menyakini bahwa tahun 2021 akan menjadi titik balik perekonomian Indonesia dan pemulihan ekonomi nasional (Purwanto, 2021). Dari laju pertumbuhan ekonomi yang mengalami kontraksi, maka berimbas pada penerimaan pendapatan negara yang menurun padahal dibutuhkan pendanaan yang besar untuk menangani wabah COVID-19. Salah satu sumber dari penerimaan pendapatan negara yang terbesar adalah penerimaan pajak, terbukti pengeluaran negara menggunakan penerimaan pajak sekitar 70%.

Tabel 1.1
Data Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

No.	Tahun	Realisasi Penerimaan Pajak (Milyar Rupiah)
1.	2019	1.546.141,90
2.	2020	1.404.507,50
3.	2021	1.444.541,60

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak pada tahun 2019 dibandingkan dengan tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 141.634,4 milyar rupiah, sedangkan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2020 dibandingkan dengan tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 40.034,1 milyar rupiah. Dengan adanya penurunan dan peningkatan penerimaan pajak pada tahun 2020 dan 2021, maka cara untuk mempertahankan dan meningkatkan penerimaan pajak dalam pemulihan perekonomian Indonesia saat ini adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di saat wajib pajak tidak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, maka wajib pajak dapat melakukan tindakan penghindaran kewajiban perpajakan dan menimbulkan kelalaian dalam pelaksanaan kewajibannya. Hal ini sangat tidak diharapkan, karena pasti akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang sangat diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebutuhan negara atau daerah (Aprilianti, 2021). Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan jika wajib pajak dapat melakukan semua tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam perpajakan serta dengan melakukannya dengan tepat. Rasio kepatuhan formal wajib pajak pada tahun 2019 mencapai 73,6%, sedangkan pada tahun 2020 mengalami peningkatan mencapai 77,63 % dan juga pada tahun 2021 mengalami peningkatan mencapai 84% meskipun di masa pandemi COVID-19 (Wildan, 2022). Ditjen Pajak mengatakan ada dua faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan formal wajib pajak pada tahun 2020 dan 2021 mengalami peningkatan pada tahun sebelumnya, dikarenakan berasal dari perpanjangan kebijakan insentif, pembatasan sosial membuat Kanwil dan KPP Pratama menggunakan berbagai saluran elektronik berupa email atau pesan dalam membangun dan menjaga komunikasi dengan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19 ini (Setiawan, 2021).

Meskipun kepatuhan Wajib Pajak meningkat di tahun 2020 ke tahun 2021, kepatuhan Wajib Pajak harus tetap ditingkatkan lagi karena penerimaan pajak sangat membantu dalam pemulihan ekonomi Indonesian di masa pandemi COVID-19 saat ini. Oleh karena itu ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak agar meningkat yaitu, kesadaran wajib pajak, digitalisasi layanan pajak, dan kebijakan insentif pajak di masa pandemi COVID-19. Faktor yang pertama adalah kesadaran Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak adalah sikap tanggung jawab yang dimiliki Wajib Pajak untuk patuh dalam melaporkan dan membayar pajak dalam melakukan kontribusi kepada negara agar menunjang pembangunan negara serta di masa pandemi COVID-19 saat ini. Dengan tingkat kesadaran yang tinggi dari Wajib Pajak dan tidak menganggap membayar pajak bukan suatu beban melainkan kewajiban maupun tanggung jawab mereka sebagai warga negara Indonesia yang baik. Dari penelitian sebelumnya, menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Rianty & Syahputera, 2020; Adinda, dkk., 2021; Triogi, dkk., 2021; Tarigan, 2021) Akan tetapi, terdapat penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Laura & Akhadi, 2021).

Faktor yang kedua adalah digitalisasi layanan pajak, yang dimaksud dengan digitalisasi layanan pajak yaitu layanan pajak yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* yang diberlakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem *e-filing* digunakan untuk menunjang proses pelaporan Surat Pemberitahuan dengan mengeluarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Peluncuran Sistem *E-Filing*. Selain itu Direktorat Jenderal Pajak juga meluncurkan sistem *e-billing* untuk mempermudah membayar pajak secara elektronik yang diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Sementara *e-registration* untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dengan adanya sistem digitalisasi layanan pajak secara online, Wajib Pajak dapat menggunakannya tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak dan tidak perlu bertatap muka langsung

dalam berurusan dengan pelayan pajak. Di masa pandemi COVID-19 saat ini, penerapan sistem digitalisasi layanan pajak secara online juga sangat membantu dalam mengantisipasi penyebaran virus dengan mengurangi kerumunan masyarakat dan tetap menjaga jarak, serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib. Dari penelitian sebelumnya, menyatakan bahwa digitalisasi layanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Ernita & Sudjiman, 2021; Duwiri, dkk., 2020; Nianty & Hidayah, 2020; Cahyani, dkk., 2021). Tetapi terdapat penelitian sejenis juga yang memiliki hasil berbeda dengan menyatakan bahwa *e-filing* yang termasuk dalam digitalisasi layanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan *e-billing* yang termasuk dalam digitalisasi layanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Asiah, dkk., 2020; Wulandari, 2021)

Dan faktor yang ketiga adalah kebijakan insentif pajak, saat ini kondisi perekonomian di Indonesia mengalami penurunan akibat pandemi COVID-19. Dimana pemerintah sangat membutuhkan dana yang cukup besar untuk penanggulangan pandemi COVID-19 dengan sebagian besar dana dapat didapatkan dari penerimaan pajak. Namun karena kondisi perekonomian di Indonesia sedang tidak stabil dan pemerintah merasa sangat tidak toleran atau bijaksana jika masih membebankan masyarakat untuk membayar pajak, akhirnya pemerintah mengeluarkan kebijakan fiskal berupa pemberian insentif pajak agar dapat memperbaiki penggerak roda perekonomian Indonesia saat ini. Pemerintah melalui Menteri Keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Wabah Virus COVID-19, kebijakan tersebut akan berlangsung selama 6 bulan yaitu dari 1 April sampai dengan September 2020. Kebijakan insentif pajak diberikan kepada Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 dengan Wajib Pajak yang berstatus sebagai pegawai dan pemberi kerja, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 22 dengan objek pajaknya atas impor, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25 dengan objek angsuran pajak, dan Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) agar dapat mempercepat restitusi (pengembalian) PPN lebih bayar (pajak.go.id, 2020). Dengan adanya kebijakan insentif pajak tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak agar

masalah perekonomian di Indonesia akibat pandemi COVID-19 segera stabil dan teratasi. Dari penelitian sebelumnya, menyatakan bahwa kebijakan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Sartika, dkk., 2021; Nuskha, dkk., 2021; Jawa, dkk., 2021; Fazriputri, dkk., 2021). Tetapi, terdapat penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kebijakan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Dewi, Widyasari, & Nataherwin, 2020).

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas dan dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan memiliki hasil yang berbeda, tujuan ini adalah untuk menganalisis adakah pengaruhnya terhadap kesadaran wajib pajak, digitalisasi layanan pajak dan kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib berdasarkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19 saat ini. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengingatkan masyarakat untuk kesadaran dan rasa tanggung jawab untuk membayar pajak, kemudahan digitalisasi layanan pajak dalam mengurus tentang perpajakan di masa pandemi COVID-19 untuk mengantisipasi kerumunan, serta memberi informasi dan pengetahuan mengenai kebijakan insentif pajak di masa pandemi COVID-19 saat ini kepada masyarakat. Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi COVID-19**".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas dan beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19?
2. Apakah digitalisasi layanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19?

3. Apakah kebijakan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dilakukannya penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui dan menganalisis kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19.
2. Mengetahui dan menganalisis digitalisasi layanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19.
3. Mengetahui dan menganalisis kebijakan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya, mampu mengembangkan dan menambah informasi mengenai kesadaran untuk membayar pajak, kemudahan pelaporan SPT dan pembayaran pajak dengan perkembangan digitalisasi layanan pajak saat ini, serta ilmu pengetahuan yang berkaitan tentang pengaruh kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan membuat sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui informasi digitalisasi layanan perpajakan secara lengkap melalui sistem *e-registration*, *e-billing* dan *e-filing* sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar karena lebih mudah, memberikan gambaran mengenai pengaruh digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat berinovasi mengembangkan

- teknologi untuk memaksimalkan pelayanan terhadap wajib pajak, serta membuat sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai kebijakan insentif pajak di masa pandemi COVID-19 saat ini.
- b. Bagi Wajib Pajak, untuk menambah pengetahuan wajib pajak agar memiliki kesadaran untuk membayar pajak dan semakin banyak yang membayar pajak melalui digitalisasi layanan pajak berupa sistem *e-registration*, *e-billing* dan *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak, serta memberikan informasi mengenai kebijakan insentif pajak di masa pandemi COVID-19 saat ini.
 - c. Pengembangan Elektronik, untuk meningkatkan sistem elektronik dalam pelaporan SPT, pembayaran pajak, serta pendaftaran NPWP melalui sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* agar lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya di masa pandemi COVID-19 saat ini.