

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak adalah sumber penerimaan negara yang paling besar, sehingga tanpa pajak maka negara ini tidak bisa terus bergerak maju dikarenakan kurang adanya dana (Sabila & Furqon, 2020). Hingga akhir Juni 2022, penerimaan pajak mencapai Rp. 863,3 triliun. Pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 55,7 persen dengan capaian 58,5 persen dari target yang dituangkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 98 Tahun 2022.

Menurut Undang-Undang Perpajakan No. 16 Tahun 2009 Pasal 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara baik sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Ida & Yuesti, 2020).

Pada akhir tahun 2019, virus dengan nama ilmiah SARS-CoV-2 muncul dan menyebar dari kota Wuhan Cina, hingga menjadi pandemi di seluruh dunia. Penyakit ini memiliki nama resmi dari *World Health Organization* sebagai Covid-19. Seiring dengan merebaknya Covid-19 ke seluruh dunia, segala aspek kehidupan yang telah biasa kita jalani, dipaksa untuk mengalami perubahan (Widiiswa, Prihambudi & Kosasih, 2021).

Pada bulan Maret 2020, pandemi Covid-19 masuk ke Indonesia dan memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian Indonesia termasuk pula sektor perpajakan. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak berkurang, adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan

negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan. Sehingga diperlukan berbagai upaya pemerintah untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional (Syanti, Widyasari, & Nataherwin, 2020).

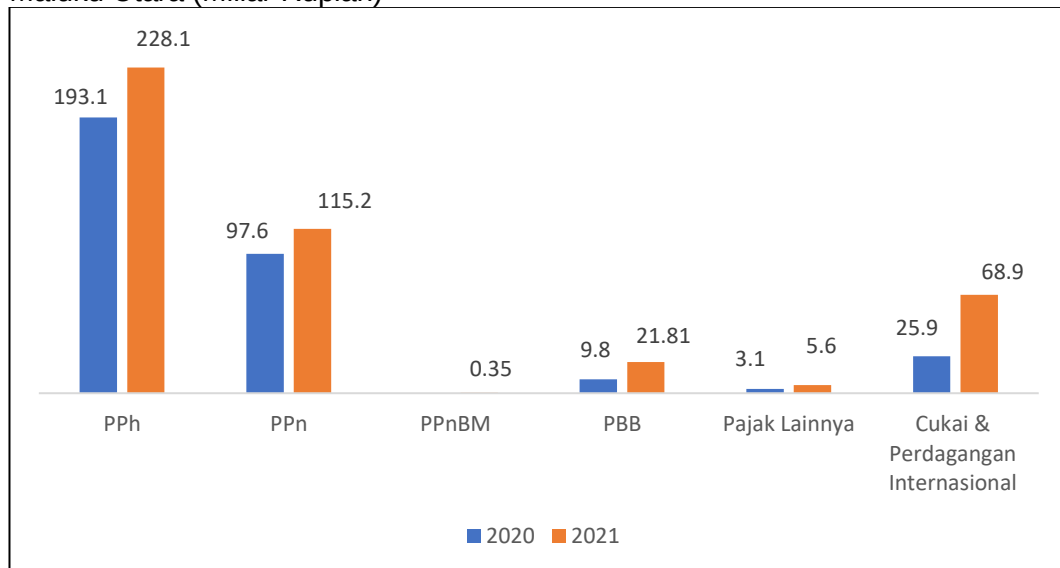
Dampak dari Covid-19 yang semakin berkepanjangan menyebabkan proses produksi yang terhambat serta ketenagakerjaan yang mana para pekerja harus dirumahkan dan terkena pemutusan hubungan kerja (PHK). Menteri Keuangan Sri Mulyani memprediksi penurunan pendapatan negara sebesar 10% pada tahun 2020 (Siregar, 2020).

Pemerintah membutuhkan dana yang sangat besar untuk penanggulangan virus Covid-19 yang bisa didapatkan dari sektor pajak. Namun, di sisi lain kondisi perekonomian sedang lumpuh, sehingga sangat tidak bijaksana apabila negara masih harus membebani masyarakat untuk membayar pajak. Oleh karena dampak yang ditimbulkan virus Covid-19 sangat besar, salah satu kebijakan fiskal yang diambil pemerintah untuk menghadapi Covid-19 yaitu pemberian insentif pajak (Syanti, Widyasari, & Nataherwin, 2020).

Insentif pajak ini lebih mengarah pada fungsi regulasi dengan tujuan membantu menggerakkan roda perekonomian Indonesia dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akhirnya pada bulan Maret 2020, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.1 Tahun 2020 dan PMK 23/PMK03/2020 memberikan insentif pajak pada pajak penghasilan (PPh) Pasal 21, yaitu objek pajaknya pegawai, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 22 yakni objek pajaknya atas impor, Pajak Penghasilan Pasal 25 angsuran pajak dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dalam hal mempercepat pengembalian (restitusi) PPN lebih bayar. Peraturan tersebut mulai berlaku 1 April 2020 (Syanti, Widyasari, & Nataherwin, 2020).

Berdasarkan kajian fiskal regional tentang penerimaan perpajakan pada KPP Pratama Kota Ternate tahun 2021, penerimaan perpajakan Provinsi Maluku Utara mengalami kenaikan menjadi Rp397,19 miliar sampai dengan triwulan I tahun 2021. Penerimaan ini di dominasi oleh pajak penghasilan. Kenaikan diindikasikan karena kegiatan ekonomi masyarakat sudah mulai normal walaupun tetap waspada terhadap penularan Covid-19.

Grafik 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Triwulan I Tahun 2020 dan 2021 Provinsi Maluku Utara (Miliar Rupiah)



Sumber: KPP Pratama Ternate, 2021

a) Pajak Penghasilan (PPh)

Penerimaan PPh sampai dengan triwulan I tahun 2021 sebesar Rp228,1 miliar, mengalami peningkatan sekitar Rp35 miliar dibanding triwulan I tahun 2020. Peningkatan ini diindikasikan karena aktivitas perekonomian di Maluku Utara sudah mulai berjalan normal walaupun harus tetap melaksanakan protokol kesehatan.

b) Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Penerimaan PPN hingga triwulan I tahun 2021 sebesar Rp115,20 miliar lebih tinggi daripada triwulan I tahun 2020. Kenaikan ini diindikasikan terjadi

karena penerimaan PPN dalam negeri, impor dan lainnya mengalami kenaikan. Hal ini disebabkan karena aktivitas ekonomi di Maluku Utara sudah berjalan normal.

c) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Penerimaan PPnBM hingga triwulan I tahun 2021 sebesar Rp0,35 milyar. Penerimaan PPnBM paling besar terpusat di Kota Ternate. Hal ini disebabkan karena Kota ternate merupakan pusat ekonomi di Maluku Utara. Selain itu Kota ternate juga merupakan pintu masuk utama barang dari luar ternate baik melalui jalur laut maupun udara.

d) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Penerimaan PBB sampai dengan triwulan I tahun 2021 sebesar Rp21,81 miliar yang terdiri dari PBB Pertambangan Mineral dan Batubara serta PBB Kehutanan. PBB jenis ini sebagian besar berasal dari sektor pertambangan. Penerimaan PBB paling besar terpusat di Kabupaten Halmahera Utara. Hal ini sejalan dengan semakin meningkatnya aktivitas pertambangan di Kabupaten Halmahera Utara.

e) Penerimaan Cukai dan Pajak Perdagangan Internasional

Penerimaan cukai dan pajak perdagangan internasional mencapai Rp25,9 miliar sampai dengan triwulan I tahun 2021. Penerimaan ini paling besar berupa bea masuk dan sisanya denda administrasi pabean dan bea masuk anti dumping. Penerimaan ini mengalami penurunan dibandingkan tahun 2020. Hal ini diindikasikan karena belum adanya produsen barang kena cukai yang beroperasi di wilayah KPPBC TMP C Ternate. Selain itu, sebagian barang yang diimpor menggunakan fasilitas pembebasan bea masuk serta munculnya kendala dalam proses ekspor.

Selain penerimaan perpajakan, jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan juga merupakan faktor penting di Indonesia serta sering kali ditemukan hasil yang baik. Berikut adalah jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan di Kota Ternate.

Tabel 1.1. Jumlah WPOP Terdaftar dan Jumlah WPOP Lapor SPT Tahunan Pada KPP Pratama Kota Ternate

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	2017	2018	2019	2020	2021
	51539	55020	59296	66658	71435
Wajib Pajak Orang Pribadi Lapor SPT Tahunan	21015	20636	20355	25098	22806

Sumber: KPP Pratama Kota Ternate

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar meningkat tiap tahunnya. Tetapi, kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan memiliki jumlah yang tidak stabil serta mengalami penurunan jumlah pada tahun 2018, 2019, dan 2021. Hal ini berarti dengan meningkatnya jumlah wajib pajak belum bisa memastikan bahwa kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Kepatuhan pajak adalah suatu tindakan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hal perpajakan dengan baik dan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku (Indrawati & Katman, 2021). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*, dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya sendiri (Machmudah & Putra, 2019).

Kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di Indonesia dipicu oleh berbagai hal. Antara lain, kurangnya pemahaman tentang perpajakan dan adanya anggapan bahwa dengan membayar pajak merupakan suatu kerugian. Masyarakat menganggap bahwa dengan membayar pajak berarti pendapatan berkurang. Selain itu, adanya anggapan bahwa selama ini alokasi penggunaan pajak yang tidak transparan serta adanya kasus-kasus penyelewengan pajak (Listyowati, Samrotun & Suhendro, 2018).

Oladipupo dan Obazee (2016), menyatakan bahwa di banyak negara berkembang, administrasi perpajakan biasanya lemah dan ditandai dengan penggelapan, korupsi, dan paksaan. Dalam banyak kasus, tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan rendah. Menurut mereka faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan pajak di negara-negara berkembang antara lain sikap, hukuman atau sanksi, pendapatan, pengetahuan, jenis kelamin dan usia wajib pajak, korupsi, tingkat pajak marjinal yang tinggi, kurangnya ketersediaan sistem informasi dan akuntansi, sektor informal yang besar, sistem peraturan yang lemah, ambiguitas dalam Undang-Undang Perpajakan, adanya budaya yang tidak patuh, dan ketidakefektifan administrasi perpajakan.

Pada tanggal 24 Januari 2005 Presiden beserta dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat suatu sistem baru yang disebut dengan *e-filing*. *E-filing* dibuat dengan maksud untuk memberikan kemudahan, kenyamanan serta kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak bersedia untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dan menjadi lebih patuh. Karena dengan adanya *e-filing*, wajib pajak dapat melakukan pembayaran kapan saja dan dimana saja atau dengan kata lain pembayaran dapat dilakukan selama 24 jam dan 7 hari kerja atau tidak mengenal libur (Nurlaela, 2017).

Setelah Insentif Pajak dan Penerapan *E-filing*, pelayanan pajak juga merupakan faktor penting dan harus diperhatikan. Petugas pajak dalam melayani dan membantu wajib pajak dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya diperlukan sumber daya yang berkompeten serta memiliki kualitas yang diharapkan sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu (Syanti, Widyasari & Nataherwin 2020).

Ada lima dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, adapun lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian/jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud/bukti fisik (*physical evidence*). Petugas pajak atau fiskus dalam memberikan pelayanan, harus memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan peraturan perpajakan (Kottler, Philip dan Keller, 2008).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tarif pajak. Tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Biasanya tarif pajak berupa presentase yang sudah ditentukan oleh pemerintah antara lain tarif pajak orang pribadi dengan penghasilan Rp5.000.000 – Rp50.000.000 dikenakan tarif 5%, penghasilan Rp60.000.000 – Rp250.000.000 dikenakan tarif 15%, penghasilan Rp250.000.000 – Rp500.000.000 dikenakan tarif 25%. Tarif pajak menjadi persoalan yang penting dan serius. Apabila tidak dipertimbangkan dengan baik, banyak wajib pajak yang merasa keberatan untuk membayar pajak bahkan berusaha untuk menghindari pajak (Zulma, 2020).

Kepatuhan wajib pajak sebenarnya sangat terkait persepsinya dalam menilai pajak itu sendiri, sehingga cara pandang dan pemahaman dapat berbeda-

beda tentang kegiatan perpajakan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak yaitu sanksi pajak, penegakan hukum, perlakuan perpajakan yang adil dan penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabel. Sanksi pajak dibagi menjadi dua bagian, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana berupa kurungan (Mustikasari, 2018).

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. (Mustikasari, 2018)

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti insentif pajak, penerapan *e-filing*, pelayanan pajak, tarif pajak dan sanksi pajak telah banyak dilakukan sebelumnya dan memperoleh hasil yang berbeda-beda.

Penelitian yang dilakukan oleh Zuli (2021), menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya insentif pajak di nilai dapat mengurangi beban biaya pengeluaran pajak dan manfaat pajak dapat dirasakan langsung. Namun hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Syanti, Widyasari & Nataherwin (2020), yang menyatakan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena insentif pajak hanya diberikan dari bulan April sampai dengan Desember 2020, dan untuk tahun 2021, akankah diberikan insentif lagi dari pemerintah.

Sedangkan dengan adanya pandemi perekonomian semakin menurun, dengan adanya pemberian insentif dimana hal ini bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak serta kepatuhan wajib pajak. Tetapi belum tentu berjalan

dengan mulus dan lancar, karena ada kendala seperti menurunnya daya beli, serta perubahan pola *spending-saving* dalam masyarakat dalam menghadapi pandemi.

Apabila daya beli menurun, maka permintaan juga menurun. Selain itu dampak terberat adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai daerah, yang mengakibatkan pendapatan masyarakat berpenghasilan menengah dan menengah ke bawah menurun, dan juga adanya pemutusan hubungan kerja dari beberapa perusahaan. Sehingga dapat dibuktikan bahwa pemberian insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih & Isroah (2016), menemukan bahwa semakin baik penerapan *e-filing* maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Sehingga variabel penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Samadiartha & Darma (2017), dan Agustiniingsih & Isroah (2016). Namun hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin & Syafii (2019), yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang menggunakan variabel pelayanan pajak yaitu Nasution & Ferrian (2017), hasilnya menemukan bahwa agar dapat meningkatkan penerimaan pajak orang pribadi perlu dilakukan peningkatan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak karena merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan agarantisipasi tunggakan pajak dan target penerimaan pajak dapat tercapai secara maksimal. Sehingga kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Heriyah (2020). Namun hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tulenan, Sondakh & Pinatik (2017)

dan Dewi (2015), penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Syanti, Widyasari & Nataherwin (2020), menyatakan bahwa dengan adanya perubahan penurunan tarif pajak yang diberikann pemerintah, maka memberikan kemampuan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak secara tepat waktu. Sehingga tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Tawas, Poputra & Lambey (2016). Namun hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Machmudah & Putra (2019) dan Yusro & Kiswanto (2014), yang menemukan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nurulita (2016), menemukan bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh positif teradap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi ketegasan sanksi pajak maka kemauan wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Muhlis & Trisna (2014). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2015) dan Hananto (2015), yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan karena adanya persepsi wajib pajak mengenai sanksi administrasi dan pidana yang masih ringan oleh sebab itu perlu adanya tindak lanjut oleh pemerintah.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Syanti, Widyasari, & Nataherwin (2020). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi atau objek penelitian, waktu penelitian, dan pada penelitian ini peneliti menambahkan variabel *e-filing* sebagai salah satu variabel independen.

Peneliti menambahkan variabel *e-filing* dikarenakan pada penelitian Syanti, Widyasari & Nataherwin (2020), menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, adanya penelitian terdahulu yang menggunakan variabel *e-filing* dengan hasil penelitian yang tidak konsisten sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan variabel *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Syanti, Widyasari, & Nataherwin (2020), lebih berfokus selama masa pandemi Covid-19. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan satu variabel yang menjelaskan pengaruhnya saat Covid-19. Penelitian ini ingin mencari bukti empiris apakah insentif pajak akibat Covid-19, penerapan *e-filing*, pelayanan pajak, tarif pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya pada KPP Pratama Kota Ternate.

Menurunnya jumlah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan di Tahun 2020 – 2021 pada KPP Pratama Kota Ternate menjadi fenomena yang akan diteliti dengan menambahkan variabel Insentif Pajak Akibat Covid-19, Penerapan *E-filing*, Pelayanan Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kota Ternate.

Berdasarkan uraian diatas, serta terdapat gap riset dan tidak adanya konsistensi terhadap penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Penerapan *E-Filing*, Pelayanan Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kota Ternate”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah insentif perpajakan akibat covid-19 berpengaruh *positif* terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh *positif* terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pelayanan pajak berpengaruh *positif* terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah tarif pajak berpengaruh *positif* terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh *positif* terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *positif* insentif perpajakan akibat covid-19 terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh *positif* penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh *positif* pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh *positif* tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk menganalisis pengaruh *positif* sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi mengembangkan konsep dan proposisi, bagaimana meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Serta menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi insentif pajak akibat covid-19, penerapan *e-filing*, pelayanan pajak, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, serta juga

diharapkan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi akademisi diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur akuntansi pajak.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak yang terkait khususnya KPP Pratama Kota Ternate mengenai kebijakan apa yang akan ditentukan selanjutnya agar lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.
- c. Bagi peneliti dan peneliti selanjutnya selanjutnya diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan setiap faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.