BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyakit virus Covid-19 hampir menyebar ke seluruh negara di dunia pada tahun 2019. Virus tersebut pertama kali ditemukan di China, tepatnya di Wuhan, Provinsi Hubei pada tahun 2019. Pada 11 Februari 2020, Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) menyatakan adanya virus baru yang diberi nama *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) dan menetapkannya sebagai pandemi karena semua warga dunia dapat terjangkit virus tersebut. Adanya kebijakan dan himbauan kepada masyarakat untuk menekan penyebaran virus ini juga sudah dilakukan. Pemerintah menghimbau seluruh masyarakat untuk meminimalisir kontak secara fisik (*physical distancing*) (Jihan & Fatahillah, 2020).

Mewabahnya pandemi Covid-19 ini sudah memberikan dampak kepada berbagai sektor. Menurut Kemenkeu (2020) menyatakan bahwa Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor yang paling terdampak selama masa pandemi Covid-19 karena berkurangnya seluruh aktivitas bisnis dalam negeri. Dari pernyataan tersebut, UMKM menjadi sektor yang penting dan perlu diperhatikan. Sektor ini menjadi sangat penting karena melibatkan hajat hidup banyak orang Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM tahun 2021, jumlah UMKM di Indonesia mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07% atau senilai Rp8.573,89 triliun. Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia meliputi kemampuan menyerap 97% dari total tenaga kerja yang ada serta dapat menghimpun sampai 60,4% dari total investasi (https://komwasjak.kemenkeu.go.id).

Dampak adanya pandemi Covid-19 ini juga dapat mengganggu jalannya roda pemerintahan. Adanya hal tersebut, pemerintah telah sigap mengeluarkan berbagai kebijakan. Kebijakan dari pemerintah salah satunya terkait dengan perpajakan. Penerimaan pajak yang menjadi tulang punggung perekonomian dan

Pengaruh Sosialisasi.., Dinda Retno Mayshanti, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022

kontribusi yang besar terhadap APBN tentu terkena dampak akibat adanya pandemi ini (Adinda, 2021).

Menurut S. I. Djajadiningrat, pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Siti Resmi, 2019, h 1). Pajak berperan penting dalam kehidupan bernegara, karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang dapat digunakan untuk membiayai seluruh pembangunan negara. Penerimaan dari sektor pajak yang berpotensi untuk negara Indonesia berasal dari UMKM. Semakin besar pertumbuhan UMKM di Indonesia, maka semakin besar pajak penghasilan yang diterima dari sektor UMKM (Rika et al., 2020).

Selama masa pandemi Covid-19 Usaha Mikro Kecil Menengah mengalami penurunan permintaan dan pemasaran produk. Tingkat penjualan UMKM yang mengalami penurunan, dapat menyebabkan UMKM menurunkan tingkat biaya yang menjadi beban perusahaan misalnya, beban pajak. Oleh sebab itu, pemerintah harus melakukan kebijakan stimulus guna mendongkrak UMKM agar tetap *going concern* melalui penurunan nilai tarif pajak UMKM. Penurunan nilai tarif pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan UMKM untuk membayar pajak (Listiyowati et al., 2020).

Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menyampaikan bahwa pelaksanaan APBN 2021 mencatatkan kinerja positif dan melebihi target dalam APBN 2021. Realisasi pendapatan negara hingga 31 Desember 2021 mampu tumbuh Rp2.003,1 triliun atau 114,9 persen dari target APBN 2021 yang sebesar Rp1.743,6 triliun. Capaian tersebut tumbuh 21,6 persen lebih tinggi dibandingkan APBN tahun 2020 yang sebesar Rp1.647,8 triliun. Kemenkeu memaparkan realisasi sementara penerimaan pajak telah mencapai Rp1.277,5 triliun atau 103,9 persen dari target APBN 2021 yang sebesar Rp1.229,6 triliun. Capaian ini tumbuh 19,2 persen dari penerimaan pajak tahun 2020 lalu yang sebesar Rp1.072,1 triliun akibat terdampak pandemi Covid-19. Demi mendukung dunia usaha menghadapi

pandemi Covid-19, pemerintah telah memberikan insentif pajak. Kemenkeu mencatat insentif pajak sudah dimanfaatkan sebesar Rp51,97 triliun hingga pertengahan Agustus 2021. Insentif meliputi PPh Pasal 21, PPh Pasal 22 import, PPh Pasal 25, restitusi PPN, insentif penurunan tarif PPh badan Pasal 25 yang berlaku umum ke seluruh WP badan, insentif PPh final kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) ditanggung pemerintah (DTP), insentif PPN ditanggung pemerintah (DTP) untuk rumah, pembebasan pajak pejualan barang mewah (PPnBM) kendaraan bermotor (Hariani, 2021). Dalam rangka pemulihan ekonomi nasional akibat pandemi Covid-19, pemerintah melalui Kemenkeu memberikan insentif perpajakan untuk wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang pertama adalah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi adalah sebuah usaha untuk memasyaratkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh khalayak umum atau masyarakat luas. Sosialisasi secara menyeluruh sangat penting diperlukan pelapor untuk membayar pajak dan untuk pembangunan negara. Adanya sosialisasi pajak diharapkan kesadaran akan pajak meningkat untuk pembayaran pajak serta patuh terhadap aturan pajak. Semakin sering petugas pajak melakukan sosialisasi tentang pentingnya kepatuhan untuk membayar pajak maka wajib pajak akan mengetahui dan memahami hak dan kewajiban terkait perpajakannya.

Berbagai media digunakan sebagai alat untuk sosialisasi perpajakan yang ditujukan kepada Wajib Pajak. Salah satu media yang menjadi perhatian dari alat sosialisasi perpajakan adalah media sosial. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemenuhan kewajiban pajak dengan sistem *online*. Sistem kreatif seperti inilah yang dibutuhkan agar masyarakat lebih nyaman dan dipermudah dalam melakukan kewajiban pajaknya (Muhamad Birul, 2021).

DJP sebagai penanggung jawab dari aktivitas ini sudah banyak melakukan penyampaian informasi terkait perpajakan. Selain itu, lembaga-lembaga yang

berkesempatan lebih dalam melakukan sosialisasi juga perlu ikut andil. Mulai dari lembaga keuangan, media massa, hingga dinas pemerintahan. DJP selaku pemegang kewenangan dalam perpajakan harus terus aktif dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak. Pemberian informasi kepada masyarakat harus dilakukan secara masif dan berkelanjutan. Perkembangan sistem informasi harus digunakan sebaik mungkin. Hal ini memungkinkan adanya pemahaman mengenai perpajakan melalui sosialisasi yang optimal dari sistem informasi yang berkembang. Segala informasi menjadi lebih mudah didapatkan.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Birul (2021) menyatakan bahwa sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian Listyowati et al. (2021) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak pada saat pandemi Covid-19. Menurut Adinda et al. (2021) menyatakan bahwa sosialiasi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Faktor yang kedua adalah kebijakan insentif pajak. Insentif pajak untuk UMKM adalah salah satu kebijakan yang diambil dari sektor ekonomi dalam upaya menjaga Wajib Pajak agar tetap memenuhi kewajiban perpajakan. Kemenkeu selaku instansi yang bertanggung jawab mengendalikan ekonomi negara mengeluarkan kebijakan insentif pajak. Kemenkeu mengeluarkan kebijakan insentif pajak bagi pelaku UMKM berupa PMK-44/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi *Corona Virus Disease* 2019. Dari pernyataan Kemenkeu (2020) mengungkapkan subjek dari kebijakan insentif pajak ini adalah orang pribadi, badan usaha yang berbentuk PT, CV, Firma dan koperasi. Dengan ketentuan tersebut, PPh final 0,5% untuk pelaku UMKM akan ditanggung oleh pemerintah (DTP) atau dibebaskan. Oleh karena itu, Wajib Pajak UMKM menjadi tidak perlu melakukan setoran pajak. Selain itu, pemotong pajak juga tidak perlu melakukan pemotongan pajak melakukan pembayaran kepada pelaku UMKM. Menurut PMK-44/PMK.03/2020 tentang Insentif Pajak Diakibatkan *Corona Virus Disease* 2019 menjelaskan mengenai Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto yang dikenai PPh Final UMKM dapat

memanfaatkan insentif PPh Final DTP pada masa pajak April tahun 2020 dengan cara mengajukan Surat Keterangan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 sebelum laporan realisasi PPh Final DTP disampaikan. Maksud diterapkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 adalah kurangnya kontribusi pelaku UMKM terhadap pajak dikarenakan tarif yang 1% masih membebankan.

Harapan dari adanya insentif ini agar masyarakat tetap melakukan kewajiban pajaknya walaupun terdapat pandemi Covid-19. Selain itu, masyarakat juga diberikan keringanan pembayaran dengan tarif pajak yang ditanggung oleh pemerintah. Dengan melihat kondisi ini masyarakat sepatutnya lebih peduli untuk menuntaskan kewajiban perpajakan. Tidak menutup kemungkinan akan muncul adanya pelonjakan dari aktivitas perpajakan sebagai akibat dari kebijakan tersebut. Walaupun dengan tanpa adanya pemenuhan kewajiban pajak secara material, tingkat kepatuhan pajak bisa dilihat dengan antusiasme Wajib Pajak dalam berusaha memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan patuhnya masyarakat juga akan menumbuhkan kepedulian Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak yang ditanggungnya.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Salman et al. (2020) menyatakan bahwa kebijakan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Wajib Pajak. Menurut Vega et al. (2022) yang menunjukkan insentif perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM masa pandemi Covid-19. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian Syanti et al. (2020) menyatakan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang ketiga adalah pelayanan perpajakan. Menurut Djajadiningrat (2014) dalam (Intan et al., 2020), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pada 1 September 2020, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan kini telah mulai menerapkan antrian *online* bagi para Wajib Pajak yang ingin mendapatkan

pelayanan tatap muka secara langsung di semua kantor pajak wilayah DJP dan kantor pelayanan pajak. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat menjelaskan nomor antrian bisa didapatkan dengan membuka dan mengakses laman di (https://kunjung.pajak.go.id). Wajib Pajak cukup mengisi beberapa data antara lain identitas, kantor tujuan, serta tanggal dan waktu kunjungan. Saat mengisi data di laman DJP tersebut, Wajib Pajak dapat menentukan jadwal kedatangan dan layanan yang dikehendaki, yang terdiri dari layanan loket tempat pelayanan terpadu, layanan konsultasi perpajakan, layanan konsultasi aplikasi, layanan janji temu, dan layanan lainnya. Termasuk dalam hal layanan pendaftaran insentif pajak yang telah disediakan pemerintah dalam rangka membantu ekonomi masyarakat selama masa pandemi Covid-19. Adapun layanan tatap muka secara langsung yang dilaksanakan secara terbatas sesuai dengan kapasitas kantor pajak dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan (Uli, 2020).

Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat maka pemerintah memanfaatkan hal itu guna mempermudah pengaksesan, salah satu pemanfaatan dengan adanya perkembangan teknologi tersebut adalah pengurusan pajak secara *online* yang diciptakan oleh pemerintah guna mempermudah dalam pelaksanaan perpajakan yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dan tentunya meningkatkan pendapatan pemerintah dalam sektor perpajakan dan tentunya meningkatkan mutu pelayanan masyarakat (wajib pajak). Pelayanan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi dan melakukan kewajiban perpajakannya, tergantung pada sikap saat petugas melayani wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas maka bisa meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Intan et al., 2020) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Anggiya (2021) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adinda et al.

(2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat memberikan gambaran bahwa wajib pajak UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya bisa dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak yang diberikan pemerintah untuk membantu wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19, dan pelayanan pegawai pajak yang baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi".

1.2 Rumusan Permasalahan

Sesuai dengan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah yang menjadi landasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi?
2. Bagaimana pengaruh kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi?
4. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah diuraikan, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Sosialisasi.., Dinda Retno Mayshanti, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Untuk Penulis

   Dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai seberapa signifikan pengaruh sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya UMKM selama masa pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini menjadi suatu persiapan yang matang untuk mengimplementasikan pada dunia kerja yang luas, dan menyelesaikan tugas akhir yang menjadi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

2. Manfaat Untuk UMKM

   Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai pentingnya dari sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak,

dan pelayanan perpajakan sebagai bahan pertimbangan wajib pajak UMKM dalam kepatuhan melaporkan pajak selama masa pandemi Covid-19.

3. Manfaat Untuk Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan tambahan referensi penelitian terhadap pengaruh sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM yang akan menjadi bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dibatasi pada suatu pemasalahan yang terjadi atas sosialisasi perpajakan, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi. Penelitian ini memfokuskan pada kepatuhan para pelaku UMKM dalam membayar pajak serta menyampaikan SPT dalam pelaporan pajak dari kegiatan usaha selama masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan penelitian ini, maka penulis melakukan pembahasan yang komprehensif dan sistematik, meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori dalam penulisan skripsi ini, meliputi teori-teori yang menjadi landasan acuan teori yang digunakan dalam menganalisis pada penelitian ini, yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis.

Pengaruh Sosialisasi.., Dinda Retno Mayshanti, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan/organisasi, hasil analisis data dan pembahasan mengenai hasil penelitian agar mudah diinterprestasikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran untuk penelitian sejenis agar bermanfaat bagi peneliti sebelumnya.